國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

碩士論文

National Chengchi University
Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies
Master's Thesis

社區資源應用於鄉鎮圖書館行銷之研究

A Study on the Integrating Community Resources to the Marketing of Rural Libraries

指導教授：楊美華　博士

研究生：洪聖傑　撰

Adviser：Dr. Yang, Mei-Hwa

Author：Hung, Sheng-Chieh

中華民國九十七年七月

July 2008

本論文獲

國立臺中圖書館

碩士論文研究獎助

誌謝

兩年的研究所生涯，在這本論文完成之後，終於也要告一個段落了。回顧這兩年來的點點滴滴，實在有太多人需要感謝，首先最需要感謝的人就是我的指導教授楊美華老師，感謝楊老師兩年來的指導，如果沒有老師的用心與關心，我一定沒有辦法這麼順利的畢業。此外還要感謝王老師、蔡老師及陳老師的教導，讓我在這兩年當中又成長了許多，更要感謝薛老師經常帶著我們遊山玩水，吃遍美食，讓我這兩年過的好充實，不僅在課堂上學到知識，也增廣了見聞，開闊了眼界。當然更不能忘了貼心的傳萱助教，總是細心的打理一切大大小小的事，讓我這兩年的求學過程更加的順利，謝謝！

這本論文能夠順利的完成，還要感謝很多人的協助，感謝口試委員陳書梅老師和林呈潢老師，為我的論文提供了許多精闢的建議。在論文訪談期間也承蒙許多熱心人士的協助，特別是萬里鄉圖書館王館長、深坑鄉圖書館林館長及宜蘭市圖書館陳館長，感謝你們提供了這麼多寶貴的經驗及看法，從你們的身上，我感受到了經營圖書館的熱情，也讓我學到了很多課堂上學不到的知識。在此致上十二萬分的謝意。

我也要感謝陪著我一起同甘共苦，渡過這兩年研究所生活的同學們，特別是吃吃喝喝團的成員－泓翔、阿基、怡甄、巧倫及佳縈，我很懷念我們一起南征北討逛夜市的日子，因為有你們，讓我的研究所生活不只有書本及 PAPER，還多了很多歡笑聲。還有修嬋和湘雯，感謝你們三不五時的打氣與關心，為我寫論文的過程增添了許多溫暖。

白目團萬歲！謝謝 491 白目團！感謝我的戰友們－阿基、柏宇、煜鈞、簡智霆、AJO、阿毛、柏鍠，在每個苦悶的夜裡，陪伴著我一起在虛擬世界裡伸張正義，不僅紓解了我寫論文的壓力，也讓生活多了更多的趣味。還有其他 491 的伙伴們，感謝凱真三不五時就幫我找資料、出意見，還有各位美麗的 OL－妍寧、盈卉、仔仔、蓓蓓，每次聚餐、出遊總是不會忘了我，因為有你們，讓我的研究所生活更加的多采多姿。

最後我要感謝我的家人，特別是我的爸爸、媽媽和外婆，感謝你們從小到大一路上的支持，讓我能夠無憂無慮的朝著自己的理想前進，因為有你們的疼惜與栽培，我才能有今日這一點成績，在此獻上最誠摯的謝意，謝謝你們！

洪聖傑 謹誌於政大

2008 年 7 月

摘要

鄉鎮圖書館與社區充分合作，使圖書館成為社區資源中心，是目前鄉鎮圖書館經營的重要目標。但是其中仍有許多問題尚待解決，包括鄉鎮圖書館對社區資源的認識不足與經費、人力資源的缺乏等，都形成鄉鎮圖書館發展的阻礙。因此本研究期望藉由對與社區結合有良好成效之圖書館進行研究，探討其運用社區資源行銷圖書館之經驗，以作為未來鄉鎮圖書館經營之參考。

本研究旨在探討鄉鎮圖書館成功運用社區資源行銷之經驗，瞭解鄉鎮圖書館行銷成功之因素，以及行銷過程中所面臨之問題。欲探討的研究問題如下：(一）鄉鎮圖書館如何發掘可運用之社區資源並尋求合作？（二）鄉鎮圖書館可運用的社區資源類型為何？（三）結合社區資源之行銷方式為圖書館和社區所帶來之效益為何？（四）鄉鎮圖書館在行銷過程中遭遇之困難？（五）鄉鎮圖書館如何因應行銷過程中所遭遇的困境？

本研究採用個案研究法與訪談法，選擇以臺北縣深坑鄉、萬里鄉、新店市及宜蘭縣南澳鄉、宜蘭市及壯圍鄉立圖書館為研究對象。運用個案研究法蒐集各館之營運資料，瞭解各館營運之概況及行銷活動運作之情形。另外利用訪談法，訪談對象包含鄉鎮圖書館工作人員及社區人士，藉此瞭解鄉鎮圖書館工作者與社區成員對於鄉鎮圖書館運用社區資源之看法，探究其運用社區資源之經驗。

綜合各項資料歸納出結論，在社區資源的發掘方面，鄉鎮圖書館應掌握三項重點：(一）深入瞭解社區環境，充分運用社區之特色；(二）主動出擊經營公共關係，加強與社區的互動；(三）圖書館與社區的合作必須建立在互利的基礎之上。社區資源的型態會因各地區的發展而有所差異，各鄉鎮圖書館也會因應各自的經營策略而對社區資源有不同的運用方式，而圖書館可以運用的社區資源可分為（一）文化資源；(二）機構資源；(三）人力資源；(四）自然資源。

運用社區資源為圖書館行銷所帶來的效益包括（一）閱讀人口成長；（二）建立圖書館之經營特色；(三）提昇圖書館的能見度，增加民眾對圖書館的認同感。為社區帶來的效益則包括(一)提昇社區藝文風氣；(二）提供民眾成長、學習的機會；(三）提昇社區能見度，帶動社區發展。

鄉鎮圖書館在運用社區資源行銷的過程中面臨的困境包括（一）資源

缺乏；（二）圖書館與社區認知上的歧異；（三）政治干預專業；（四）圖書館活動創新性與行動力不足。面對行銷的困境，鄉鎮圖書館的因應方式為（一）圖書館應該扮演資源整合者的角色；（二）適應社區文化，加強與社區的互動；（三）提昇地方首長對圖書館的關注。

最後本研究針對鄉鎮圖書館運用社區資源之方式及營運之困境提出以下建議：（一）改革鄉鎮圖書館體制，讓圖書館經營回歸專業；（二）有關單位應持續關注鄉鎮圖書館的發展，提供適當協助；（三）鄉鎮圖書館應確立自身的使命，扮演好應有的角色；（四）建立資料庫，整合社區資源；（五）強化人員培訓，切合實際需求。

關鍵詞：

鄉鎮圖書館、社區資源、圖書館行銷

Abstracts

Rural libraries had become community resource centers after cooperated with communities. This is an important goal to the present rural library. However, there are still many issues to be resolved, including the lack of awareness of community resources and funding, human resources lacked. These problem formed obstacles to the development of rural libraries. This research focus on the marketing experience from those rural libraries which integrating community resources well, and expected to provide good examples to the future rural library's management.

The purpose of this study is to understand the successful marketing experience of rural libraries. The themes are as follows: (1) How rural library explore the community resources and to seek cooperation? (2) What types of community resources utilization? (3) What kinds of the benefits brought by integrating community resources to the rural library marketing? (4) What kind of difficulties will appear in the process of marketing? (5) How rural library respond to these problems?

This study used case studies and interview as the research methodology. The interview objects are choosen from the rural libraries in Taipei and Ilan County, including Shenkeng, Wanli, sindian, Nanao, Ilan and Jhuangwei. The interviewer contains the rural library staff and the community members.

For the community resources exploring, the rural library should have three priorities: (1) understanding the community resources fully, (2) managing public relations actively, (3) the cooperation among library and the community must be mutual beneficial. The type of community resources that rural libraries use can be divided into four categories:(1) culture Resources, (2) institutional resources, (3) human resources; (4) natural resources.

The benefit which brings for the library including (1) the reading population growth; (2) establishes the characteristics of library; (3) increases the populace's sympathy to the library. The benefit brings for the community includes (1) promotion the reading atmosphere; (2) provides the opportunity for populace to grow and study (3) impetus to community develops.

The problems that the rural Library may faced in the process of marketing including (1) lack of resources, (2) the different perception between library and community, (3) political interference in professional, (4) lack of innovation and action. In order to solve these problems, rural libraries should (1) play important role to integrate community resource, (2) enhance interaction with the community, (3) promote government officer's attention to the library.

Finally, the suggestions for future development about the integrating community resources to the rural library marketing are as follow: (1), the reform of rural library system, let the library management follow the professional practice. (2) government should pay attention to the development of rural libraries continuously, and provide appropriate assistance, (3) rural libraries should establish its own mission, play important role in community development, (4) construct and integrate the community resources database, (5) strengthen the training of personnel to meet the real demand.

Keywords:

rural library ; community resources ; library marketing

目次

第一章 緒論 1

第一節 研究動機.....1
第二節 研究目的.....4
第三節 研究問題.....4
第四節 預期貢獻.....5
第五節 名詞解釋.....6

第二章 文獻探討 9

第一節 行銷在圖書館之應用 9
第二節 公共圖書館行銷相關研究 17
第三節 鄉鎮圖書館與社區資源之運用 20
第四節 鄉鎮圖書館經營之相關研究 26

第三章 研究方法 37

第一節 研究方法.....37
第二節 研究範圍與限制.....39
第三節 研究架構.....40
第四節 研究實施步驟.....41

第四章 研究個案背景資料 43

第一節 臺北縣深坑鄉立圖書館.....43
第二節 臺北縣萬里鄉立圖書館.....50
第三節 臺北縣新店市立圖書館.....55
第四節 宜蘭縣南澳鄉立圖書館.....59
第五節 宜蘭縣宜蘭市立圖書館.....63
第六節 宜蘭縣壯圍鄉立圖書館.....68

第五章 訪談分析 75

第一節 圖書館人員訪談資料分析 76
第二節 社區人士訪談資料分析 94
第三節 綜合討論 104

第六章 結論與建議 109

第一節 結論.....109
第二節 建議.....115
第三節 後續研究建議.....117

參考書目.....119

一、 中文部分.....119
二、 英文部分.....123

附錄一 127

附錄二 128

圖表目次

圖目次

圖 2-1 圖書館行銷管理模式 14
圖 2-2 行銷規劃流程圖 15
圖 2-3 圖書館行銷規劃過程 16
圖 3-1 研究架構圖 40
圖 3-2 研究流程圖 42
圖 4-1 深坑鄉圖書館兒童閱覽室 44
圖 4-2 深坑鄉圖書館文化藝廊 44
圖 4-3 深坑鄉圖書館地方文史及特色館藏區 45
圖 4-4 深坑鄉圖書館採透明式玻璃區隔之館舍 45
圖 4-5 2007 深坑四寶文化節海報圖樣及活動 LOGO 46
圖 4-6 萬里鄉圖書館扇形服務台 51
圖 4-7 萬里鄉圖書館弧形書架 51
圖 4-8 萬里鄉圖書館觀海區 52
圖 4-9 萬里鄉圖書館內之咖啡機 52
圖 4-10 萬里鄉圖書館名人書籍閱讀區 52
圖 4-11 萬里鄉圖書館旅遊書籍專區 53
圖 4-12 萬里鄉圖書館藝文走廊 53
圖 4-13 南澳鄉圖書館兒童閱覽室 60
圖 4-14 南澳鄉圖書館電腦教室 60
圖 4-15 南澳鄉圖書館原住民小木屋 61
圖 4-16 南澳鄉圖書館木製標示牌及木雕擺設 61
圖 4-17 南澳鄉圖書館綠色走廊 61
圖 4-18 南澳鄉圖書館泰雅圖書區 62
圖 4-19 宜蘭市圖書館識別標誌 63
圖 4-20 宜蘭市圖書館地下室展覽廳 64
圖 4-21 兒童讀物及報紙期刊區 64
圖 4-22 宜蘭市圖書館竹製書架 64
圖 4-23 宜蘭市圖書館農具擺設 65
圖 4-24 宜蘭市圖書館古地圖導覽 65
圖 4-25 宜蘭市圖書館成人閱讀及視聽資料專區 65
圖 4-26 音樂圖書館 66
圖 4-27 宜蘭市圖書館成為學童最佳的課後休閒場所 66
圖 4-28 宜蘭市圖書館國際交流成果剪影 67
圖 4-29 壯圍鄉立圖書館「非」字型書庫 69

圖 4-30 壯圍鄉立圖書館之擺設 69
圖 4-31 壯圍鄉立圖書館期刊認養 70
圖 4-32 壯圍鄉立圖書館海報認養 71

表目次

表 2-1 非營利機構和營利機構行銷差異比較表 10
表 2-2 鄉鎮圖書館運用社區資源行銷之情形 24
表 4-1 深坑四寶文化節系列活動表 46
表 4-2 深坑鄉立圖書館 97 年度第一期研習班別與授課內容 47
表 4-3 新店市立圖書館總館及各分館資料 56
表 4-4 新店市立圖書館行動圖書館服務據點 57
表 4-5 97 年度新店市立圖書館展覽檔期 58
表 4-6 研究個案運用社區資源行銷之情形 72
表 5-1 鄉鎮圖書館受訪者資料 75
表 5-2 社區受訪者資料 75

第一章 緒論

第一節　研究動機

公共圖書館是知識的寶庫，同時也肩負著保存推動地方文化資源，促進民眾終身教育的任務，其中鄉鎮圖書館更扮演重要的角色。我國於民國 74 年由臺灣省政府訂頒「臺灣省加強文化建設重要措施」，普遍建立鄉鎮圖書館，以充實鄉鎮地區的文化資源。（註 1）截至民國 96 年為止，臺灣地區共計有 445 所鄉鎮圖書館開放使用，其中包含 335 所總館及 110 所分館。（註 2）

雖然鄉鎮圖書館已經普遍設置，但是在使用率上卻不如預期。造成這種情況的原因，最主要是圖書館在經營上往往受限於經費，無法建立具品質的館藏以滿足所有讀者對於多元資訊型態的需求。再者一般社會大眾對於圖書館仍存有既定的刻板印象，對於圖書館極力扮演為民眾提供資訊服務、滿足資訊需求等多元功能，以及做為社會教育與終身學習的機構的角色定位，鮮少產生認同。（註 3）此造成公共圖書館雖然普遍的設置但是卻無法彰顯功能的現象。

林書廷在碩士論文＜鄉鎮圖書館結合社區總體營造之研究＞中指出圖書館對社區資源的認識普遍不足，對於社區中的公共問題與公共建設較不敏感，通常不會深入去探討。（註 4）林美玉在其研究＜鄉鎮圖書館運用社區資源研究-以苗栗縣三灣鄉立圖書館為例＞中也提到鄉鎮圖書館對於社區資源的認識不足。（註 5）這種認知不足的情況，導致鄉鎮圖書館無法有效的發掘與運用社區資源，因此為鄉鎮圖書館的發展造成阻礙，這也是目前亟待克服的問題。

圖書館要能夠有效的發揮其功能，首要之務就是要能夠吸引讀者來利用圖書館的各項資源，但是圖書館在行銷規劃上仍然遭遇到一些困境。作為非營利機構，圖書館在組織目標、產品特質、目標群眾與目標市場的選擇方式都和營利機構有相當大的差異，所以一般營利機構所運用的行銷觀念並不一定適用於圖書館。亦即非營利事業在從事行銷工作時，並非只是著重於行銷的手法，或要如何滿足目標群眾的需求，而是應著重於如何結合社會和本身資源，轉換成產品服務、理念提供給目標市場，以達成其經營使命。（註 6）

在和其他類型之圖書館進行比較之下，鄉鎮圖書館在行銷策略的規劃

上具有以下優勢：(註 7)

一、　鄉鎮圖書館較縣（市）立文化局、大學圖書在交通上、生活上更容易親近，並且容易利用。換言之，鄉鎮圖書館具備更強的「可親近性」。

二、　鄉鎮圖書館具有較強的「社區性」，可視為重要的社區文化單位，在「社區居民教育」與「親子成長」上有更大的發揮空間。若該社區有特殊的文化，以及特殊的學習需求，在文化傳承與學習需求上，鄉鎮圖書館較其他規模的圖書館更能擔負這樣的功能。

三、　鄉鎮圖書館有公部門的經費資源可以運用，亦有獨立的空間場所，可以視為珍貴的「社區資源」，並且能與社區其他單位如學校、社團等結盟整合，辦理各項活動。

這些優勢使鄉鎮圖書館在行銷、推廣的規劃上，比其他類型之圖書館具有更大的發揮空間，而鄉鎮圖書館與地方產業、文化等社區資源的結合，更可以成為圖書館思考經營策略的新方向。

面對鄉鎮圖書館在行銷經營上的困境，圖書館界著手啟動了一系列的計畫，期望能夠突破困境，創造出一番新局面，其中由行政院文建會所主導的「公共圖書館空間及營運改善計畫」更是一項重新改造公共圖書館經營型態的重要計畫。「公共圖書館空間及營運改善計畫」目的是結合鄉（鎮、市、區）公所、地方民間組織及社區資源，鼓勵發揮創意，擬定有助於圖書館創新發展暨永續經營管理之計畫（註 8），期望鄉鎮圖書館能夠積極結合與善用社區資源，重新包裝圖書館，為公共圖書館展現出新風貌，並秉持著永續經營圖書館的理念，讓公共圖書館成為書香閱讀的好鄰居。

經過了一系列的努力之後，公共圖書館產生了重大的蛻變，藉由社區資源之有效運用，不論是與地方產業或是文化的結合，各圖書館都致力於發展成為具有特色的圖書館。同時也透過與社區之間的互動以及服務觀念的變革，打破以往大眾對於圖書館的刻板印象，例如被譽為五星級圖書館的南投埔里鎮立圖書館（註 9）以及在行銷借書方面有突出表現的臺中縣大甲鎮立圖書館（註 10），都成功的達到吸引讀者的目的，不僅創造出令人驚豔的營運績效，也為公共圖書館的經營帶來新的契機。

本研究選擇以臺北縣深坑鄉、萬里鄉、新店市及宜蘭縣南澳鄉、壯圍鄉和宜蘭市立圖書館作為研究對象。深坑鄉立圖書館運用深坑當地之特產，舉辦多項活動，成功推廣地方之特色；萬里鄉立圖書館則充分運用當地豐富之自然資源，進行空間之改善；新店市立圖書館致力於藝文風氣的

提昇，並且深入社區，推廣閱讀；南澳鄉立圖書館將原住民文化融入圖書館之經營，成為圖書館之重要特色；壯圍鄉及宜蘭市立圖書館則積極運用社區內各機構之資源，協助圖書館的各項活動及營運，創造出良好的經營成效，也使得圖書館能夠普遍受到民眾的認同。這些圖書館在社區資源的運用上均有其獨到之處，值得深入去探討，作為學習的目標。

打造圖書館成為社區資源中心，讓圖書館與社區充分結合是目前鄉鎮圖書館經營的重要方向，雖然這樣的概念仍然只是在起步階段，其中尚有許多問題需要解決，但是目前已經有許多圖書館開始朝著這個目標努力，更有一些鄉鎮圖書館已經展現出令人激賞的成果。因此本研究期望藉由對已經成功與地方產業、文化等資源結合之圖書館進行研究，探究其行銷之方式，瞭解其成功之因素與面臨之困境，以做為其他鄉鎮圖書館營運之參考。

第二節 研究目的

以往鄉鎮圖書館在人力、經費等各種因素的限制之下，經常遭遇經營上之困境，導致營運績效不彰。然而近年來在各項改造計畫的推動之下，許多圖書館都有令人耳目一新的表現，這些圖書館在經營上都有共同的特點，不論是在地方產業、文化或是資源方面，它們都能夠有效的找到著力點並且與之結合，而這樣的行銷模式不僅能夠有效拓展圖書館本身之服務，與產業、文化的結合更能收到帶動產業發展和文化推廣之效果，也可以為圖書館建立獨有之特色。而圖書館如何透過與地方的合作達到行銷圖書館服務之目的，為圖書館和社區創造出更多正面的效益，更是值得深入探討之處。因此本研究之研究目的主要分為下列三點：

1. 瞭解鄉鎮圖書館運用社區資源行銷圖書館之方式。

2. 探討鄉鎮圖書館運用社區資源行銷圖書館之成效。

3. 探討鄉鎮圖書館運用社區資源行銷的過程中所面臨之困難與因應之道。

第三節 研究問題

根據前述之研究目的，歸納出欲探討之研究問題如下：

1. 鄉鎮圖書館如何發掘可運用之社區資源並尋求合作？

2. 鄉鎮圖書館可運用的社區資源類型為何？

3. 結合社區資源之行銷方式為鄉鎮圖書館和社區所帶來之效益為何？

4. 鄉鎮圖書館在行銷過程中遭遇之困難為何？

5. 鄉鎮圖書館如何因應行銷過程中所遭遇的困境？

第四節 預期貢獻

本研究期望發揮之貢獻如下：

1. 藉由鄉鎮圖書館成功與地方結合經驗之分析，瞭解圖書館與地方結合行銷之可行性，做為日後圖書館行銷規劃之依據。

2. 瞭解鄉鎮圖書館在行銷過程中所遭遇的困境，分析影響鄉鎮圖書館行銷成效之因素與因應之道,可做為未來鄉鎮圖書館與社區合作之參考。

第五節 名詞解釋

1. 鄉鎮圖書館

公共圖書館是由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，而於鄉、鎮、市中則稱為鄉鎮圖書館，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館（註 11）。

2. 圖書館行銷

美國圖書館協會（American Library Association, ALA）對圖書館行銷所下的定義為「圖書館藉由目的性的行銷活動，以達成圖書資訊服務提供者與真正及潛在使用者間的服務交換關係，此行銷活動包括包括：產品、價格、傳遞方式與促銷方法等。」（註 12）

3. 社區資源

社區資源為社區內外足以滿足社區居民需要或解決居民問題的所有人力、物力、財力、組織、群倫等力量的總合（註 13）。進一步探討，則可分為物質資源與非物質資源（註 14）。物質資源又分為天然資源、物力、財力與活動空間；非物質資源又分為人力資源、知識與技術、組織及結構、協調與合作精神、社區意識等。本研究則綜合各項定義及鄉鎮圖書館實際運用之情形，將社區資源區分為文化、機構、人力、自然資源四種類型。

註釋：

註1　沈寶環，鄉鎮書館的理論與實務（臺北市：臺灣書局，民 78 年），頁 3。

註2　國立臺中圖書館，「公共圖書館統計系統」，＜http://publibstat.lib.nctu.edu.tw/stat/showStat.aspx ＞（2008 年 7 月 20 日）。

註3　中國圖書館學會，圖書館事業發展白皮書（臺北市：中國圖書館學會，民 89 年），頁 24-26。

註4　林書廷，鄉鎮圖書館結合社區總體營造之研究（國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 95 年），頁 95。

註5　林美玉，鄉鎮圖書館運用社區資源研究-以苗栗縣三灣鄉立圖書館為例（國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 94 年），頁 109。

註6　楊東震，非營利事業行銷（臺北縣：新文京開發，民 94 年），頁 35。

註7　國立臺中圖書館，公共圖書館創新經營（臺中市：臺中圖書館，民 96 年），頁 48-49。

註8　國立臺中圖書館，公共圖書館空間及營運改善計畫作業手冊（臺中市：臺中圖書館，民 92 年），頁 7-8。

註9　王怡棻，「最美麗的圖書館：北市圖北投分館、埔里鎮立圖書館」，遠見雜誌 254 期（民 96 年 8 月）：174-177。

註10 江逸之，「最會行銷借書：大甲鎮立圖書館」，遠見雜誌 254 期（民 96 年 8 月）：178-179。

註11 圖書館法，華總一義字，第九００００００九三二０號，中華民國九十年一月十七日公布。

註12 The ALA Glossary and Information Science , Heartsill Young, ed., (Chicago: American Library Association, 1983), 140.

註13 李建興，運用社會資源協助社區發展可行途徑之研究（臺北市：中華民國社區發展研究訓練中心，民 73 年），頁 120。

註14 翁毓秀，如何發掘與運用社區（社會）資源（臺北市：中華民國社區發展研究訓練中心，民 76 年），頁 121。

第二章 文獻探討

本研究之目的在探討鄉鎮圖書館如何運用社區之資源，行銷圖書館服務，加強圖書館之營運績效。本章之內容主要分為四節進行文獻分析、探討，第一節首先瞭解圖書館行銷之概念與行銷模式，第二節則探討公共圖書館行銷之相關研究，第三節再對圖書館與社區資源之關係進行探討，最後針對鄉鎮圖書館經營之情形加以探討。

第一節 行銷在圖書館之應用

「行銷」這個名詞源自於英文的“Marketing”一字，早期只有實施經濟自由化的國家或地區比較重視，發展至今則已普遍受到關切。行銷的定義也隨著行銷觀念的演變而不同，1985 年美國行銷協會（American Marketing Association）定義行銷是「透過計劃及執行有關創意、商品和勞務概念、價格設定、推廣及流通等過程，用以創造交易，滿足個體和組織目標」。而美國行銷學者 E. J. McCarthy 則將行銷定義為 Product（產品）、Price（價格）、Place（通路）、Promotion（推廣）的組合，即著名的行銷 4P。（註 1）

行銷的真正意涵是：透過交換，讓生產者與消費者皆滿足其需求；行銷是一種社會化與管理化的過程；透過交換，使買賣雙方均達成其目標或需求，可能包括產品或服務（註 2）。因此 Kotler 也主張行銷不是營利事業之專屬，非營利事業也需要行銷的理念。行銷的觀念一直在擴大，行銷不再只是企業所專有，非營利事業也要重視行銷（註 3）。非營利組織並不以追求利潤為目的，而是以使命為基礎，更應該善用行銷以達成更多的使命。

雖然行銷的概念對於營利與非營利事業是同樣的重要，但是商業部門或營利部門所使用的行銷方式在非營利組織的適用性和實用性都必須經過轉換的程序，就非營利組織而言，行銷行為並不僅是市場供需原則那麼簡單而已，1992 年林彥君在《行銷概念應用於我國公共圖書館之探討》一書中分析兩者之差異如表 2-1：（註 4）

表 2-1 非營利機構和營利機構行銷差異比較表

非營利機構行銷	營利機構行銷
關於組織、人、地、觀念、產品與服務的行銷	主要為關於組織、產品及服務之行銷
多元化的交換方式	以貨幣來換取產品和服務
目標是多方面的,無法用金錢衡量成敗	目標的達成可用銷售量、利潤及金錢來顯示
非營利勞務的利益,經常無法公平分配	營利機構所得之利潤,亦不見得能公平分配
非營利機構行銷需在市場條件較差的區域活動	營利機構行銷僅在有利潤可得的市場區域活動
非營利機構行銷仰賴顧客及支助者	營利機構行銷只仰賴消費者

資料來源：林彥君，行銷概念應用於我國公共圖書館之探討（臺北：漢美，民 81 年)，頁 41。

行銷不僅僅只適用於營利事業，非營利事業在面臨強烈的競爭與擴大服務範圍的需求下，勢必需要運用各種行銷管理策略來協助完成組織之使命。圖書館同樣屬於非營利組織，近年來也面臨到來自於網路和社會變遷所帶來的強烈挑戰，面對讀者愈來愈多樣化的需求，圖書館必須運用行銷的概念來強化圖書館的價值。

一、 圖書館行銷之概念

美國圖書館協會對圖書館行銷所下的定義為「圖書館藉由目的性的行銷活動，以達成圖書資訊服務提供者與真正及潛在使用者之間的服務交換關係，此行銷活動包括：產品、價格、傳遞方式與促銷方法等」。(註 5)

林志鳳在＜資訊服務機構的行銷管理：從消費文化的觀點＞一文中指出，公共圖書館作為資訊供給機構，其核心的價值在於資訊的徵集、組織與傳播，在整合性資訊服務的提供上扮演著重要的角色。而行銷則是圖書館用來確認讀者需求並且提供相關服務以滿足其需求的過程。（註 6）

Andrea Dragon 在＜行銷與公共圖書館＞一文中則指出,行銷是任何圖書館不可或缺的部份，因為它幫助圖書館解釋其在社會中的角色和地位，圖書館是一個服務性的組織，並不以營利為主要目的，圖書館最重要的是在於保持其專業標準，因此行銷可以引導圖書館去瞭解讀者的需求並創造

足以滿足顧客需求之產品，這也是行銷的本質。(註 7)

Tony Leisner 認為卓越的圖書館與無法達成目標的圖書館之間，最明顯的差異在於行銷的質量。同時他更進一步強調行銷對於圖書館的重要性，認為提高大眾對圖書館服務價值的認知，將可以贏得大眾對圖書館的支持，也是圖書館永續發展的關鍵。所以應該全方位地整體行銷圖書館與圖書館所提供的服務。(註 8)

王淑卿在＜公共圖書館經營之行銷策略＞一文中認為政府機構在民主的浪潮下，希望提高政府行政效率、服務品質與形象，使政府的施政與民意能夠密切結合。而公共圖書館因服務社會全體民眾，因此除了必須配合時代脈動與政府政策，充分掌握民眾資訊的需求，並提供民眾所需要的服務，進而協助民眾終身學習，最終更要能達成建館之目的。(註 9)

Gupta 和 Jambhekar 在＜圖書館行銷是什麼？概念、方向與實務＞一文中提出，要從圖書館哲學的角度來認識行銷的意義。圖書館哲學探究圖書館與資訊中心的實務、技術以及活動的基本原理，而圖書館服務的整合行銷則幫助圖書館員在不斷變動的環境中強化其基本價值和信仰。因此他們認為行銷是一系列觀念的組合，它必須整合到整個機構中，而行銷圖書館服務不在經費的問題，而是整個機構和全體員工的觀念問題（註 10)。

林彥君在《行銷概念應用於我國公共圖書館之探討》一書中認為行銷概念是引導組織所有活動的管理哲學，其主要的目標在於滿足顧客的需求，即組織必須根據顧客的動機和行為來制訂各項決策。以圖書館而言，圖書館需要根據實際讀者(Actual Readers)及潛在讀者(Potential Readers)的行為和需求，擬定可行的行銷決策，使圖書館的各項產品及服務能滿足讀者的需求，同時也達成圖書館為讀者服務之目的（註 11)。

林素甘在＜從非營利機構行銷觀點談圖書館行銷＞文中認為圖書館透過行銷可以達到以下目標（註 12)：

1. 對其服務社群的需求能夠更加地敏感與瞭解，進而可以利用這樣的知識，設計符合需求的服務，將潛在讀者轉變成實際的圖書館使用者。
2. 讓圖書館不再試圖對所有的人提供所有的東西，而是能夠找出服務群體中的區隔點，使得每一個圖書館服務每一個社區時，會把焦點放在提供那些最需要的服務，或是最有競爭價值的服務，如此也就能滿足最多讀者的最大需求，提昇讀者的滿意度。
3. 使圖書館可以較快地作評估，將一些不再具有競爭利益或是不再有

特色的服務或項目撤銷掉。

4. 讓圖書館更有能力來發展與進行更為成功的新服務。
5. 讓圖書館可以創造更有效率的分配與傳送服務的系統。
6. 協助圖書館提高館內工作人員的滿意度。

2003 年陳冠年在＜公共圖書館行銷觀念之辨＞文中藉由行銷施行於其他組織之經驗，引入公共圖書館核心作業，詳細闡述了圖書館行銷的概念，並根據行銷模式擬定了圖書館行銷的八個原則（註 13）：

1. 圖書館行銷是全館共同參與之事；
2. 圖書館行銷需具備周詳的計畫；
3. 圖書館應界定其行銷組合；
4. 圖書館行銷的對象應作區隔；
5. 圖書館行銷工作需有控管和評量；
6. 圖書館行銷應注重整體服務品質；
7. 圖書館行銷應設法創造讀者需求；
8. 圖書館行銷是科學性的。

綜合以上所述，行銷是引導組織一切活動的基礎，而良好的行銷策略規劃更是所有擁有卓越表現的圖書館必須具備的條件，圖書館行銷不僅滿足讀者的需求，更是讓所有人認同圖書館存在價值的利器。而公共圖書館作為社區的資訊中心，肩負著促進民眾終身學習的任務，更加需要運用行銷之概念來達成其目標。

二、　圖書館行銷之模式

林文睿在＜從行銷的角度析論公共圖書館經營的利基＞一文中，將行銷活動區分為三大項，分別為市場區隔化、選擇目標市場與市場定位：（註 14）

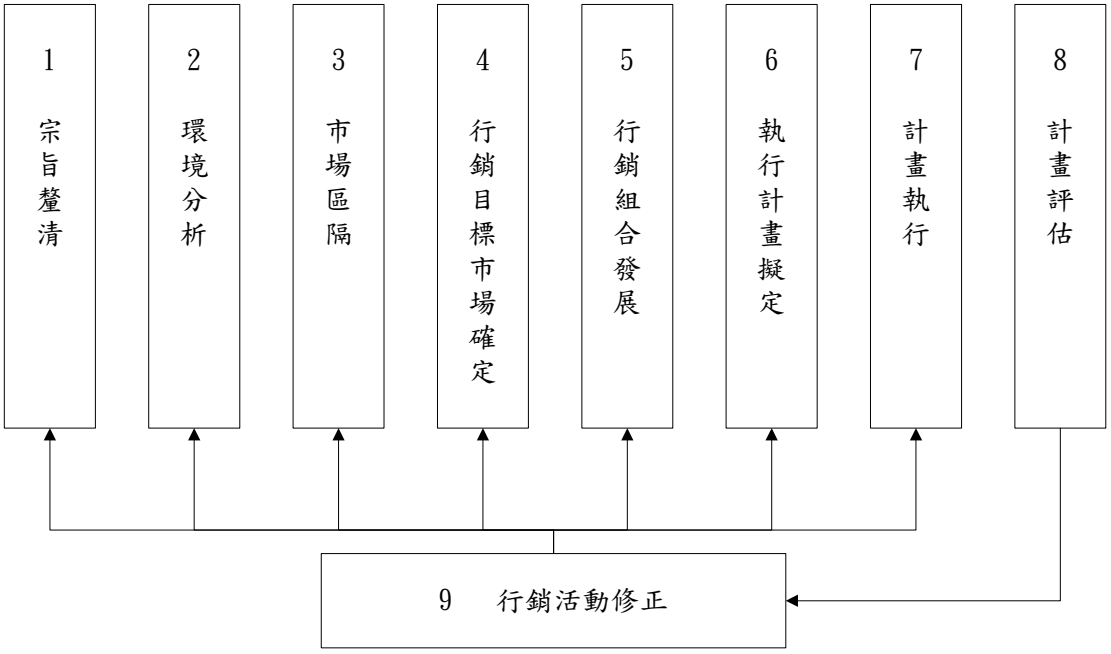
1. 市場區隔化：
   通常任何一個產品無法完全滿足顧客需求，然而如能提高瞄準目標市場的精確度，則產品與需求自然可有較為接近的情形，此種做法端賴市場區隔。
2. 選擇目標市場：
   目標市場的選擇包括掃瞄行銷環境、分析消費者市場與購買行動，前者須從人口、經濟、自然、科技、法政及社會文化等主要的環境力量加以分析行銷環境，後者則須從產品差異化及品牌的建立加以塑造。

3. 市場定位：
瞭解市場有哪些競爭者，分析事業現況，掌握機會與威脅，提供服務等項目。

苗蕙芬在＜公共圖書館的行銷觀＞一文中指出，行銷不僅只是服務的促銷，更是一項重要的管理過程及活動。其提出行銷的步驟如下（註 15）：

1. 任務分析
即目的分析，對圖書館成立的宗旨、目標重新加以檢視，透過這些分析能對本身任務有更深的瞭解，並可作為訂定行銷策略的依據。
2. 市場分析
對讀者的需求加以預估，市場分析亦是環境的分析，圖書館應掌握未來的發展趨勢，對讀者的需求加以預估，才能隨時調整圖書館的服務。
3. 資源分析及組合
為提供資源及服務以符合圖書館讀者的需求，應對資源的分佈加以分析，透過分析組合確立圖書館的服務機能，使資源做最佳的分配，達成讀者的期望。
4. 促銷
促銷係將廣告、宣傳報導、促銷活動及人員推銷加以組合，依據不同的促銷目的、促銷對象採行不同的促銷方式，彼此之間相輔相成，在不同的促銷時機做適當的搭配與改變，以符合不同的促銷目標。
5. 評估與回饋
針對之前所實施行銷的活動與內容進行評估與回饋，經由各項評估活動所獲得的訊息，再反饋回整個行銷過程，作為修正策略的依據。

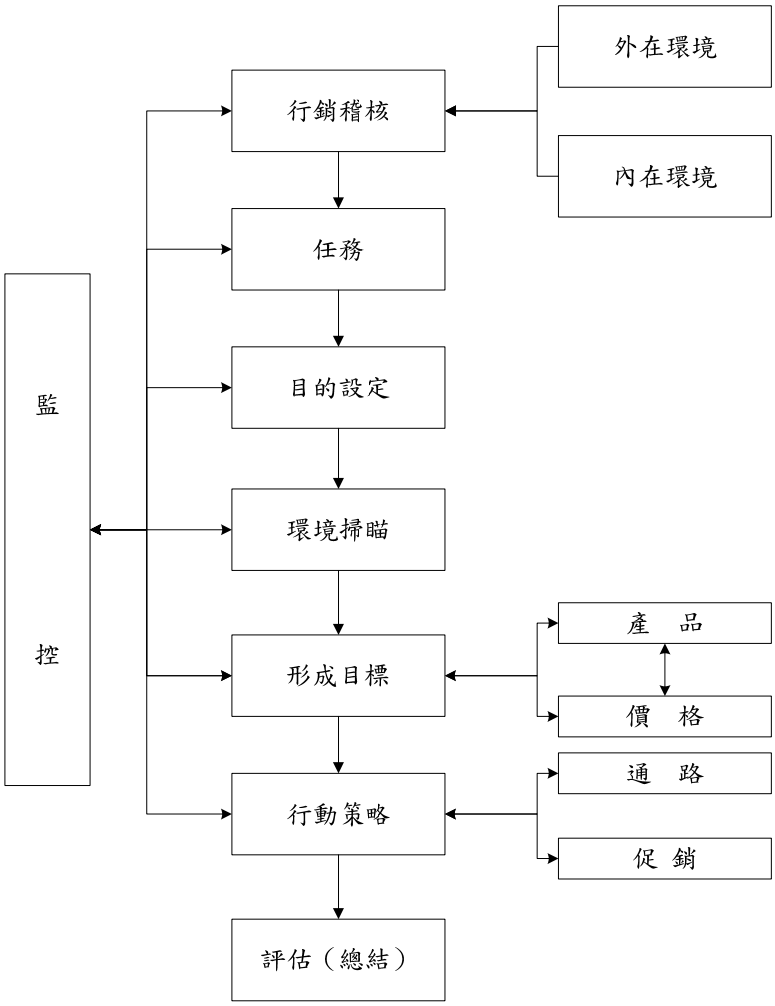
郭麗玲發表＜圖書館行銷管理模式＞一文，參考 Kotler 所敘述非營利機構行銷計畫以及林彥君所提出的我國公共圖書館行銷模式，根據圖書館轉型期的狀況設計出圖書館行銷管理模式，如圖 2-1。「圖書館行銷管理」包括規劃、執行及控制三部分，「規劃」是計畫成敗的關鍵，圖書館行銷不只是推廣部門的問題，還牽涉到整個圖書館的哲學、創立宗旨、服務對象及目標，所以行銷管理模式的規劃必須從圖書館宗旨的釐清開始思考，分析現有之行銷環境，區隔目標市場，接著確定行銷目標，發展行銷組合並擬定行銷的執行計畫。規劃後進入計畫的「執行」階段，最後對計畫作一個評鑑，則屬於「控制」階段（註 16）。



資料來源：郭麗玲，「圖書館行銷管理模式」，圖書館學與資訊科學 23 卷 2 期（民 86 年 10 月）：84。

圖 2-1 圖書館行銷管理模式

1998 年 Darlene Weingand 在＜Future Driven Library Marketing＞（驅動未來的圖書館行銷）一書中強調行銷與規劃結合的重要性，圖書館如果能善加利用策略規劃的系統性、組織性及結構性來展現行銷的要素，將能夠使圖書館的行銷活動更有效率。Weingand 並提出行銷規劃的流程圖，如圖 2-2。首先要分析機構的內、外部環境，評估機構的優勢與劣勢，作為行銷稽核之依據。之後再根據行銷稽核之結果決定任務及使命，再訂定目標。此外組織可以透過環境掃瞄，建立未來之願景。為了達到組織設立的目標，所以要根據市場特性設計產品，分析產品成本及價格。之後再依照目標市場特性，擬定行動策略，包括尋找適當的通路，並且設計各種促銷方式。最後必須針對整個行銷的過程進行評估，以做為修正行銷策略之參考。（註 17）



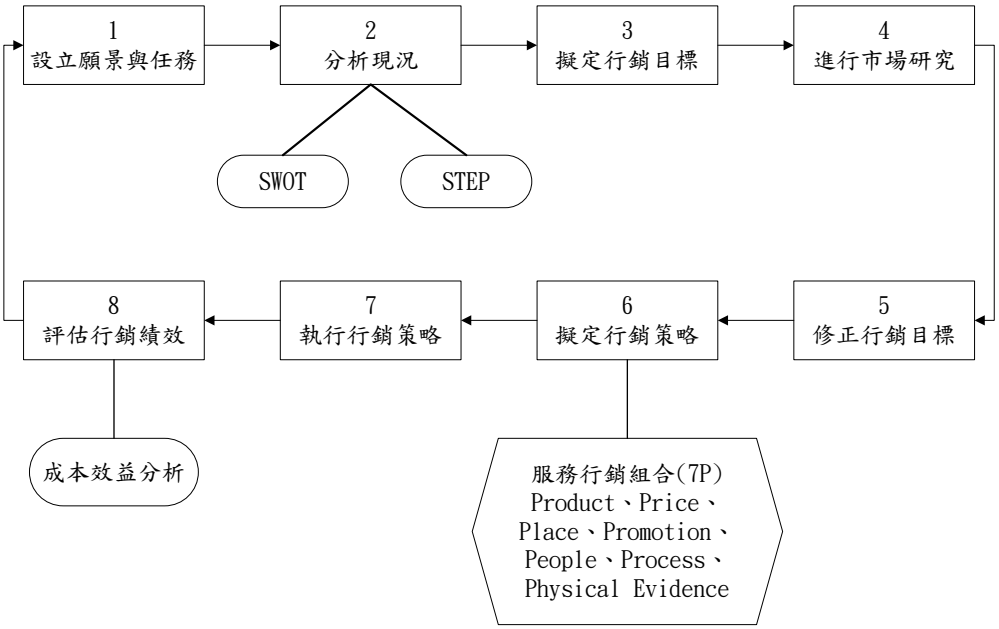
資料來源：Darlene E. Weingand, Future-Driven Library Marketing (Chicago: American Library Association, 1998), P.4.

圖 2-2 行銷規劃流程圖

1998 年謝寶煖發表＜行銷圖書館與資訊服務＞一文，並提出行銷規劃過程架構圖，如圖 2-3。謝寶煖認為圖書館行銷是往復循環的過程，就像是策略規劃一樣，透過正式的行銷規劃過程可以讓圖書館有系統的瞭解顧客的需求，然後根據需求設計、提供適當的服務，並運用適當的行銷溝通管道建立顧客對服務價值的認知，最後針對服務策略加以檢討修正（註 18）。

由圖 2-3 可以看出圖書館行銷的第一個步驟就是建立圖書館的願景和使命，一個組織的願景是驅策組織永續發展的動力，每一個圖書館都應該有其願景，以願景來凝聚全員的共識，開創圖書館服務的價值，傳達服務理念。接下來圖書館要檢討目前所處的環境，先從內部環境分析圖書館所擁有的資源具有哪些優、劣勢，再做外部環境掃描，檢視外部環境所帶給

圖書館的的機會和威脅，在這個階段可以運用競爭優勢分析（SWOT）和環境掃描（STEP）來分析圖書館的現況。現況分析後就可以根據圖書館所擁有的優勢和機會來擬定行銷目標，進行市場研究，根據市場研究結果修正行銷目標，擬定行銷策略，然後付諸執行。執行過程中要監督執行成效，系統性的加以評估，根據評估結果修正行銷策略，甚至圖書館的使命或願景，使圖書館的發展方向能夠及時因應環境的變遷而加以調整。



資料來源：謝寶煖，「行銷圖書館與資訊服務」，圖書與資訊學刊 27 期（民 87 年 11 月），頁 43。

圖 2-3 圖書館行銷規劃過程

綜合上述，在圖書館的行銷策略中，大致上是以行銷組合來做為行銷規劃上主要的依據，不論是 4P’s 或是 7P’s 的組合，均在行銷規劃的過程中佔有一定的重要性。除了行銷組合之外，圖書館也必須有效運用行銷技巧，瞭解讀者之需求，選擇適當的目標市場。同時圖書館在規劃行銷策略時也要與圖書館的任務與願景互相配合，將圖書館、讀者與資源密切結合，建立圖書館服務的新價值，這也是圖書館行銷最重要的目的。

第二節 公共圖書館行銷相關研究

林彥君在《行銷概念應用於我國公共圖書館之探討》一書中認為圖書館為一有機體，因此必須面臨環境變遷所帶來的生存壓力，圖書館希望藉由行銷概念的應用，使圖書館能了解讀者的需求，以便提供更完善的服務，從而在讀者產生需求及圖書館滿足讀者需求的互動關係中，使讀者對圖書館有更進一步的認識，進而對圖書館產生認同感。此外由於行銷乃是因應企業之需求而發展出來的概念，因此圖書館在應用行銷概念時，不宜全盤採納，應該考慮到圖書館本身的資源與服務的宗旨，如此才能對圖書館有實質的助益。其在文中並針對圖書館運用行銷概念提出了六項建議（註 19）：

1. 事前應有妥善的規劃；
2. 對外應尋求社區資源，並建立良好公共關係；
3. 圖書館應建立健全的組織編制；
4. 館員應充實有關行銷方面的知識；
5. 館員應建立讀者導向的服務共識；
6. 圖書館的各部門應密切配合；

溫仁助在＜公共圖書館服務行銷之研究＞一文中指出，圖書館在實行行銷策略時必須有一個完整的行銷計畫，即應該對圖書館的各項運作要素予以分析。包括了對組織任務的瞭解及行銷策略的擬定，公共圖書館在實施行銷策略的第一個步驟就是要讓所有館員對行銷的定義和圖書館的目標、職責都能夠有一個全盤性的瞭解，在瞭解行銷觀念和組織目標後，接下來就是行銷策略的擬訂。在這個階段，圖書館應該注意社區讀者的分析，因為公共圖書館必須得到讀者的支持，瞭解使用者的需求比向使用者推銷或宣傳更為有用，因此檢視使用者的需求的重要性更勝於評估目前所提供的服務和產品。而公共圖書館的讀者包括了社區中的所有民眾，圖書館必須針對不同的對象提供不同的讀者服務，因此在分析讀者市場後，下一個步驟就是進行讀者的區分。公共圖書館的讀者包括了全部的民眾，圖書館不可能對所有的居民提供同樣的服務，必須針對不同的讀者特徵，如：兒童、老人、成人、殘障者等，提供不同且有效的服務方式，故不同的服務行銷策略對公共圖書館而言的確有其必要性。在瞭解了公共圖書館本身的任務及目標市場後，便可以根據分析的結果，進行行銷計畫的擬定，訂出長程和短程的計畫，確實的發揮服務的功效。最後便是對服務後的結果進行效果評估，如：對讀者和非讀者進行調查，可以使圖書館瞭解讀者對於所提供的服務是否滿意或期待圖書館提供哪些服務，而評估的結果可以做為圖書館日後改善或增加新服務的標準（註 20）。

李宜容在＜公共圖書館服務行銷問題之探討＞一文中認為圖書館進行知識及資訊傳播，習慣將重點放在資訊來源，著重於如何取得資訊資料，如何組織保存資訊資料，較疏於關心資訊接受者需要什麼資訊，以及去開發潛在之讀者，這是圖書館資訊傳播服務的弱點，而在商業和管理科學被廣為應用的行銷理論正可解決圖書館服務的問題。因此以讀者為導向，探究如何滿足讀者需求，如何開發潛在讀者，是圖書館服務行銷之重點。文中並探討公共圖書館服務行銷的應用，針對行銷概念對於公共圖書館服務的啟示以及目前公共圖書館服務行銷的情形加以闡述，對目前公共圖書館在行銷上所面臨的困難提出研究與建議，並針對公共圖書館服務行銷的應用提出四項概念（註 21）：

1. 需以顧客為中心的服務導向；
2. 應重視市場研究；
3. 利用市場區隔選擇目標市場；
4. 利用行銷組合（Marketing Mix）為工具。

莊馥瑄在碩士論文＜圖書館品牌經營策略之研究-以臺北市立圖書館為例＞中指出現今的圖書館雖然大量運用行銷策略，行銷圖書館的館藏與活動，鼓吹圖書館的價值，然而卻忽略行銷圖書館的服務形象，未能以一致的溝通策略，經營顧客對圖書館的形象認知，亦缺乏整體檢視的機制來衡量圖書館服務提供與顧客對服務提供的認知間之關係。認為圖書館應該積極建構品牌經營策略，塑造圖書館專業資訊服務的領導品牌形象，累積圖書館在顧客心中之價值。並對圖書館的品牌經營提出四項建議（註 22）：

1. 挖掘品牌形象、塑造感性體驗；
2. 打造品牌識別，展現專業品牌；
3. 顧客導向的執行力是圖書館品牌經營之動力核心；
4. 整合圖書資訊學界努力，行銷圖書館品牌。

2005 年 Warnaby 和 Finney 發表＜非營利部門創造顧客價值：大英圖書館之個案研究＞（Creating customer value in the not-for-profit sector: A case study of the British Library），文中以英國大英圖書館做為個案研究對象，探討大英圖書館如何藉由各項服務的行銷來提昇圖書館及讀者的價值。大英圖書館行銷服務的過程分為三個階段：第一個階段是市場的選擇，成立行銷部門，針對不同的族群研擬不同的行銷策略。第二階段是確定各種行銷的方式與組合，最後一個階段則是實際的應用並對行銷的效益進行評估。而大英圖書館透過一系列的行銷之後，不僅為圖書館本身帶來龐大的經濟效益，也成功的創造新的品牌價值，使圖書館得到更多的認同（註 23）。

曾淑賢在＜公共圖書館的創意行銷、經營策略與閱讀推廣＞一文中指出，隨著時代不斷進步，社會大眾對公共圖書館的需求也不斷在變化與增加，圖書館不能固守傳統的經營模式，必須融入行銷的概念，不斷創新服務模式，才能因應時代的變化及讀者的需求。並認為公共圖書館在行銷規劃上，必須先做好以下各項基礎建設，在良好的基礎上，推展行銷計畫，才能獲得最好的成效（註 24）：

1. 增進館長及館員的行銷觀念和知能：
   公共圖書館的服務對象非常多元化，因此行銷工作的推動較其他類型圖書館更為困難，而公共圖書館人員的行銷知能較為薄弱，因此需要透過相關的訓練，強化館員的觀念及對行銷的重要性、實施策略及步驟的瞭解。
2. 持續提昇服務品質：
   圖書館應持續檢討各種服務及作業流程，除了現有服務的品質要不斷提升外，對於創新服務的品質更應持續經營。
3. 不斷經營顧客滿意：
   圖書館應不斷給予員工「以顧客滿意為價值觀」的理念，推行顧客滿意之經營體系，讓顧客都能滿意圖書館的服務及產品，才能使行銷計畫的推行有其意義及良好成效。

劉莉萱在其碩士論文＜臺灣鄉鎮市區圖書館行銷現況與館員行銷態度調查＞中指出館員之行銷態度與鄉鎮圖書館行銷之成效有密切之關係，因此在研究中藉由問卷調查之方式，瞭解鄉鎮市區圖書館從事行銷活動之情形及館員之行銷態度，從研究結果中顯示目前鄉鎮圖書館設置專門行銷人員及編列行銷經費之情形仍然偏低，而圖書館利用教育是圖書館最常辦理的行銷活動。鄉鎮圖書館員對於行銷之態度多半傾向正面反應，但是不同背景之館員間則存在有顯著之差異，並建議應該強化鄉鎮圖書館員行銷觀念方面的培訓。（註 25）

行銷概念的應用在現代圖書館的經營中，已經成為不可或缺的一部分。圖書館必須投入更多的精神在市場的分析與研究上，現代的圖書館不再只是單純的提供資訊，更重要的是要瞭解讀者的需求，依據這些需求來行銷各項服務，如此才能創造圖書館存在之價值，增進大眾對於圖書館的認同，達成公共圖書館成為社區資訊中心並協助民眾終身學習的宗旨。

第三節 鄉鎮圖書館與社區資源之運用

公共圖書館與社區的結合是現今圖書館經營發展的趨勢，因此圖書館必須加強對於社區資源的認識，本節將針對社區資源相關的文獻進行探討，瞭解社區資源之意涵，並且列舉部分營運績效卓著之公共圖書館，探討其運用社區資源之情形，藉以瞭解圖書館與社區資源之間的關係。

一、 社區資源之意涵

《社會工作辭典》（The Social Work Dictionary）將資源（resources）解釋為任何可以協助解決需求的服務或商品，社會工作者一般使用的資源包含各類型的社會機構、政府的計畫方案、或其他的專業或義工、自助團體、非正式協助者及社區中具有才能與相當動機主動協助的個人（註 26）。

翁毓秀在《如何發掘與運用社區（社會）資源》一書中，則將社區資源分為物質資源與非物質資源。物質資源又可分為天然資源、物力、財力及活動空間；非物質資源又分為人力資源、知識與技術、組織及結構、協調與合作精神、社區意識等（註 27）。

林勝義在＜鄉鎮圖書館如何運用社會資源＞一文中，將社區資源分為人力資源、物力資源、文獻資源與組織資源四大類。並認為社區中存在著豐富的各類型資源，各項設施與社區機構等，對於公共圖書館而言，皆為可以加以運用掌握的資源（註 28）。

李建興在＜運用社會資源協助社區發展可行途徑之研究＞一文中，將社區資源定義為：社區內外足以滿足社區居民需要或解決居民問題的所有人力、物力、財力、組織、群倫等力量的總合。文中進一步將資源按其性質分類為有形資源：人力、物力、財力、組織；無形資源：社區意識、互助的倫理規範。並按資源的運用程度分為：顯著資源（已發揮功能或有效運用者）與潛在資源（有發揮功能之潛力或有充分開發潛能者）（註 29）。

嚴鼎忠在＜社區資源與公共圖書館經營＞一文中則認為，社區資源可以歸納為：自然資源、財力資源、人力資源、文化資源與機構資源五類（註 30）：

1. 自然資源：即物質的資源，舉凡社區內的山林、河川等自然環境，花鳥、野獸等動植物，名勝古蹟、經濟產物等。
2. 人力資源：社區內擁有各界領袖、各行各業專業人才，皆有相當

的才識與經驗；另外，各種不同年齡層也可提供不同時段與資格的人力需求。

3. 財力資源：社區內的財力來源可分為政府提供經費與社團籌募經費，而社區籌募經費的對象可分為個人與團體兩種。其經費取得，通常以社區居民共同利益或訴求，舉辦各項大小活動為方式，來集聚社區財力。
4. 文化資源：社區經年累月數代傳承下來的民俗風情、典章制度等都是社區的文化資源，藉此社區居民得以緊密結合在一起，也是社區意識的根由。
5. 機構資源：社區內的機構組織資源頗多樣化，例如交誼團體、教育文化機構、社教機構、大眾傳播團體與宗教團體。

劉弘煌在＜社區資源的開拓、整合與分配＞一文中認為，社區資源包羅萬象，就擁有的單位或身分可分為政府單位、民間機構、團體或個人資源；就其性質分有自然與人文資源，有形及無形資源，物質或非物質資源，硬體與軟體資源，正式或非正式資源；就其運用的情形有已發揮作用的顯著資源或待開拓的潛在資源；還有依社區資源提供者及接受服務對象來區分的資源類型（註 31）。

關於社區資源的定義有許多不同的說法，但是總括來說，大抵上可以區分為物質資源（空間、財力...）和非物質資源（組織、技術...）。每一個社區所擁有的特色會因社區環境的不同而有所差異，因此公共圖書館在運用社區資源之前，首先需要實施詳細的調查，瞭解社區中可以運用的各項資源。並將社區資源的各項加以分析，最後再整合於圖書館的服務中，促進圖書館與社區的密切結合。

二、 鄉鎮圖書館運用社區資源之情形

公共圖書館無論是本身業務或是行銷推廣活動，都與社區資源有著密不可分的關係，對於鄉鎮圖書館尤其重要。鄉鎮圖書館透過社區資源的運用，建立獨有之特色，更是未來鄉鎮圖書館發展的重要方向。更有許多鄉鎮圖書館在這方面已經有了出色的成果，因此以下將針對幾個在社區資源運用有良好成效之圖書館進行介紹，探討它們運用社區資源之實際情況，以作為後續研究之參考。

（一）臺中縣大甲鎮立圖書館

臺中縣大甲鎮以大甲鎮瀾宮「大甲媽祖」宗教文化聞名，而大甲鎮圖書館則致力於推展地方文化與鎮民閱讀，編織在地的書香世界。大甲鎮圖

書館在文建會的「公共圖書館空間及營運改善計畫」補助之下，改善了長期空間配置不當的問題，讓圖書館更有親和力、更方便使用，同時提供更舒適的人性化空間。

大甲鎮圖書館和區域內的學校合作，提供到校「整班辦證」的服務，並將圖書館借書證的申辦年齡降到零歲，增加借閱本數，使得圖書館增加了近一倍的借書量，成功的將閱讀推廣到社區中。大甲圖書館也努力倡導地方文化，結合大甲媽祖文化舉辦相關研習活動，並且以大甲媽祖神像製作借書證，流露濃濃的地方風味，讓圖書館與地方文化充分結合（註 32）。

（二）南投縣埔里鎮立圖書館

埔里鎮立圖書館於九二一大地震中重創全倒，幾經重建波折後，進行書香人文空間與營運體質的改善，於民國 93 年 6 月 12 日重新開館，提供嶄新風貌的閱讀空間與文化服務。埔里鎮立圖書館營運的核心精神是「愛上圖書館」，致力從「人」、「書」、「空間」、「社區」等面向進行努力再造，提升圖書館的價值（註 33）。

埔里鎮立圖書館最為人所稱道的是能夠善用社區的文化資源，首先是「埔里文庫」的建立，埔里文庫收藏的對象主要是以埔里在地作家的作品為主，同時將範圍擴及至與埔里相關的主題，致力於地方文史資料的蒐集。埔里圖書館也推動「駐館音樂家、駐館文學家、駐館藝術家」計畫，邀請地方之音樂家、文學家、藝術家舉辦活動，使埔里圖書館成為民眾親近文學、美術、音樂等人文藝術活動的極佳場所。同時也邀請地方藝術家參與圖書館借書證的設計，增加借書證的附加價值，建設圖書館成為美麗又有魅力的書香新樂園（註 34）。

（三）彰化縣二水鄉立圖書館

二水鄉圖書館致力於結合鄉內社區資源推展社區圖書館，結合文史工作室蒐集當地鄉土文獻，讓民眾能深入瞭解當地文化，落實鄉土文化教育，並與鄰近學校配合，推廣班級讀書會，提供讀書會書籍，讓書香種子向下紮根，將二水鄉營造為充滿文化氣息的文化鄉鎮（註 35）。

彰化縣二水鄉是臺灣著名的硯台產地，當地所生產的石硯深受文人墨客所喜愛，而為了推廣石藝產業，二水鄉圖書館規劃螺溪石藝館，結合在地產業資源，推廣雅石、奇石賞玩及石雕藝術。圖書館也與硯雕業者共同推出石硯 DIY 及參訪行程，並且進行志工及解說員的培訓，強化圖書館的功能，將圖書館營造為令人流連忘返的藝文空間（註 36）。

（四）雲林縣古坑鄉立圖書館

雲林縣是臺灣咖啡的原鄉，在九二一大地震之後，古坑鄉圖書館成為古坑鄉轉型的重要關鍵，古坑鄉圖書館在災後重建的過程中，扮演心靈重

建的角色，圖書館舉辦系列心靈重建活動，深入社區並熟識在地產業。圖書館的「咖啡之旅」成為圖書館走入社區及產業的開端。

古坑圖書館的館藏特色，是以在地的產業特色來規劃，而圖書館內也隨處可見特色產業的影子。而古坑鄉舉辦觀光活動，圖書館也與產業配合促銷農產品，古坑鄉圖書館努力結合在地產業，包裝推銷產業發展，讓產業及文化融合，使圖書館成為資訊交流的平台，也成為具多元功能的生活學習中心（註 37）。

（五）屏東縣長治鄉立圖書館

屏東縣長治鄉立圖書館利用「公共圖書館空間及營運改善計畫」改善圖書館原本老舊之館舍，使圖書館煥然一新。而長治鄉圖書努力結合社區資源及人力辦理各項行銷推廣活動，不僅提升了民眾的精神與生活品質，也為地方產業開拓了新的契機。

長治鄉圖書館以熱情結合地方專業人士，成立「圖書館文化委員會」，並以委員會為核心，共同商討圖書館的發展策略與活動。由地方人士推動地方文獻資產的數位典藏工作，於圖書館內成立「地方文獻區」，同時推動圖書館轉型成為「地方有機產業資訊交流平台」，結合有機農園共同舉辦推廣活動。致力於保存地方文獻資產，讓地方產業、文化迸出產業文化創意的價值（註 38）。

（六）屏東縣萬丹鄉立圖書館

萬丹鄉圖書館在相關人士的努力耕耘之下，成為推展萬丹鄉藝文活動的重要機構。經過「公共圖書館空間及營運改善計畫」改善圖書館環境之後，也強化了圖書館的功能，並與鄉內其他社團配合舉辦各種活動，吸引民眾多參與圖書館活動，發揮圖書館之社教功能，成為民眾充實知識的好地方（註 39）。

萬丹鄉為一典型的農業鄉，而萬丹鄉圖書館以「一社區一特產」為目標，深入社區，透過與社區之間的「策略聯盟」與圖書館所提供的學習資源，使圖書館成為社區建設發展資訊中心。開設網頁培訓課程，教導民眾運用網際網路行銷地方特色產業，並透過各種用心的規畫，包括空間的佈置與老照片的蒐集，拉近圖書館與民眾之間的距離，讓地方文化和地方產業在圖書館的帶領之下更加蓬勃的發展（註 40）。

綜觀上述六所鄉鎮圖書館社區資源運用之情形，大致上將這六所圖書館運用之社區資源區分為文化、機關、人力與自然資源四種類型，並將各圖書館行銷之方式整理成表，如表 2-2。

表 2-2 鄉鎮圖書館運用社區資源行銷之情形

	文化資源	機構資源	人力資源	自然資源
大甲鎮立圖書館	結合大甲媽祖文化舉辦相關研習活動、製作借書證。	提供到校「整班辦證」服務，刺激圖書借閱量，將閱讀推廣到社區中。		
埔里鎮立圖書館	建立「埔里文庫」蒐藏地方珍貴文史資料。		推動「駐館音樂家、駐館文學家、駐館藝術家」計畫，邀請地方藝術家參與借書證的設計。	
二水鄉立圖書館	結合文史工作室蒐集鄉土文獻，落實鄉土文化教育。	推廣班級讀書會，提供讀書會書籍，讓書香種子向下扎根。		規劃螺溪石藝館，結合在地產業資源，推廣雅石、奇石賞玩及石雕藝術。
古坑鄉立圖書館				以咖啡、柳丁為主題，重新規劃圖書館之空間及館藏，並與產業配合，舉辦觀光活動，促進產業發展。
長治鄉立圖書館	數位化保存地方文獻。		結合地方專業人士，成立「圖書館文化委員會，共同商討圖書館的發展策略與活動。	
萬丹鄉立圖書館	根據地方特色改造館內空間，蒐集老照片，引發民眾對圖書館的認同。			

透過分析可以發現這些在經營績效上廣被大眾所認同的圖書館，其共通點都在於能夠有效的運用當地豐富的社區資源。不論是在地方產業的推廣、地方文化的融合或是與社區的互動上，這些圖書館都能夠找到其施力點，進而創造出圖書館獨有之特色。而透過在地化的經營，也使圖書館深入社區民眾的生活，強化了民眾對於圖書館的認同感，也使得圖書館能夠充分彰顯其做為「社區資源中心」的功能。

第四節 鄉鎮圖書館經營之相關研究

一、 鄉鎮圖書館之推廣服務

圖書館是不斷成長的有機體，而成功的公共圖書館也應該是動態的機構，與其他單位或個人合作，提供圖書館和資訊服務以滿足社區多樣化且多變化的需求（註 41）。圖書館的推廣服務是行銷圖書館的重要媒介，經由推廣服務工作的不斷加強，可以達成行銷圖書館的目的，因此以下將探討鄉鎮圖書館推廣服務的意涵及活動方式，以瞭解圖書館如何透過各項推廣活動來達到其目標。

許壁珍在《圖書館推廣業務概論》一書中，說明圖書館推廣是指擴充圖書館本身的業務範圍以因應更廣大或特殊之需要。為完成圖書館的功能和使命，使缺乏圖書館服務的地方，未曾利用圖書館的人士，及雖曾利用過圖書館，卻未能完全明白圖書館各項功能的民眾，都能被圖書館完善而周全的服務到，於是各式各樣的活動開始出現，圖書館推廣業務也因此而起。圖書館推廣業務不僅只是閱覽工作的延伸，更是整體圖書館服務的延伸，而這項服務必須以圖書館的使命和功能為基礎。因此廣義來說：凡為擴展圖書館服務範圍、對象、內容，使其能達成圖書館的功能和使命的種種活動，皆可稱為圖書館推廣業務（註 42）。

章以鼎在＜談圖書館推廣服務＞一文認為，圖書館的推廣，實際上即是閱覽工作的擴展，也就是將圖書館的服務地區、服務項目、服務對象加以推廣，使圖書館的服務能從過去保守的、被動的做法，邁向積極的新境界。圖書館的推廣服務，是今日圖書館邁向現代化、大眾化所不可缺少的服務方式。文中認為圖書館推廣服務的主要目的有四（註 43）：

1. 使缺乏圖書館服務的地方，人人有獲得讀書的機會和便利；
2. 使社會上每一個人都能得到圖書館的益處；
3. 積極的應用各種刺激閱讀的方法，來推廣圖書館的服務，以提高讀者充分利用館藏的興趣，對圖書館產生無比的親和力；
4. 充分發揮社會教育的功能，使圖書館成為不僅是一所尋求知識的大眾化學校，也是一所多采多姿的文化活動殿堂。

章以鼎並認為圖書館推廣服務應遵循的原則服務態度有六：

1. 因時、因地、因人制宜，推行各項服務；
2. 發揮整體力量、和衷共濟、團結無間；
3. 重質不重量；
4. 充分利用社會資源；

5. 重視宣傳；
6. 犧牲奉獻、突破困難。

曾淑賢在臺北市立圖書館出版的《臺北市立圖書館五十年史述》一書中，提及臺北市立圖書館辦理推廣活動的情形，說明推廣活動是公共圖書館多元服務中，最為吸引民眾參與的部分，文中並說明公共圖書館辦理推廣活動的原因有六項（註 44）：

1. 宣傳圖書館服務，吸引民眾進入圖書館；
2. 推展閱讀風氣，激發民眾閱讀興趣；
3. 灌輸民眾正確的圖書館利用觀念，以滿足資訊需求；
4. 豐富民眾生活，享受閱讀樂趣；
5. 普及各年齡層及各地區民眾普遍利用圖書館；
6. 提供各種學習機會，鼓勵民眾持續成長，建立學習型社會。

Patricia Brennan Hanna 在《人們使之發生：公共圖書館各層面的推廣服務》(People Make it Happen : the Possibilities of Outreach in Every Phase of Public Library Service）一書中，說明當今的圖書館一再面臨各種社會變遷所帶來的挑戰，其服務範圍必須要擴及潛在讀者。早期的圖書館服務只要選擇合適的館藏，提供符合社區需求之資訊即可，但是現今圖書館供應之館藏與資訊範圍擴大，包含兒童服務、成人自我教育和少數族群所需要的資源，所以圖書館員需要在服務上創新，學習各項服務所必需具備的技能，更需要擁有服務熱忱並懂得讀者的需求（註 45）。

2006 年周倩如發表＜公共圖書館推廣活動融入國民小學課程初探＞一文，指出公共圖書館面對時代背景的差異，在規劃推廣活動策略上也有所不同，可以分為二個階段（註 46）：

1. 以社教推廣活動出發推展圖書館利用教育
   資訊社會時代的圖書館，對不少民眾而言仍是陌生的。如何吸引民眾走入圖書館，發現潛在讀者，教導民眾認識圖書館是重要的課題。同時，圖書館基於社會教育的功能，為提供民眾終身學習的機會，達到發揚傳統文化的目的，策辦豐富的社教推廣活動成為不可或缺的服務之一。
2. 以閱讀推廣活動出發推展民眾資訊素養
   在知識經濟時代，公共圖書館除了持續維持傳統保存文化、傳播資訊、教育民眾及休閒娛樂等四大功能外，如何使民眾具備足夠的資訊素養，也是圖書館應該努力的方向。然而傳統的社教推廣活動，對閱讀風氣的推廣及圖書館利用風氣的養成，並無直接的幫助。因此現今的圖書館在推廣活動內容的規劃上，積極地轉化

成以設計各種閱讀推廣活動為方針。

程良雄在＜圖書館推廣服務的原則與實務＞一文指出，工商企業經營的行銷理論與技巧轉移應用到圖書館事業，並強調使用者的需求，即所謂的圖書館行銷，將館藏資訊、館員服務實況及各項活動資訊，以迅速確實的管道向各地讀者傳遞，當可深入基層每一角落，使民眾認識、瞭解圖書館，進而喜歡利用圖書館資源，發揮圖書館功能，這也是圖書館推廣服務的意義。程良雄認為圖書館推廣服務的內容包括（註 47）：

1. 服務地域的推廣：由圖書館所在地向外推廣，遍及各地；
2. 服務項目的推廣：此為推廣服務的重點工作，使館藏資源及館內服務，依多樣化形式，讓更多的人使用；
3. 服務對象的推廣：圖書館因類型不同，其服務對象亦不完全一致，由一般民眾、學生或特定人員推廣到其他人員，則因不同層次的學經歷背景與不同需求，宜設計不同的推廣服務模式；
4. 服務時段的推廣：各圖書館人力財力及環境因素不同，為讀者所提供的服務時段也不同，必須妥善運用宣導方式，讓讀者完全了解，充分利用。

該文並將我國行政三聯制：計畫、執行、考核三大項，應用到推廣實務工作的過程中：

1. 計畫：事先調查民眾或讀者的需求，蒐集相關資料，並經統計分析，藉以了解工作者、服務員及讀者的意願、人數，活動環境、場地選擇及經費概況，進而決定推廣服務的主題，著手研擬實施計畫；
2. 執行：有了詳細的計畫，必須按照既定計畫，認真執行，且應發揮團隊精神，全力以赴；
3. 考核（評鑑）：執行階段末期，務必了解推廣服務的績效，宜經檢討、座談會及問卷調查等步驟，評量利弊得失，以供日後辦理相關研習活動，作為改進的借鏡。

林麗芳在＜圖書館的推廣服務與社區資源學習中心＞一文中指出，推廣活動的目的就是要將圖書館的服務推銷出去使其廣為人知。希望透過各種活動的舉辦，讓更多的人了解圖書館，接近圖書館，進而使用圖書館。進入終身學習社會後，圖書館的推廣服務不僅只是上述的目的，更重要的是社會教育的目的，除了提供民眾更多的學習機會與學習資源外，更負有推動終身學習風潮的重要使命。整理出推廣服務的原則有（註 48）：

1. 主動出擊：主動深入了解基層需求，才能有效的推動服務；
2. 公平對待：圖書館在推廣活動的規劃上必需考慮到各個不同族群的需要；

3. 均衡發展：服務項目的內容應注重讀者身心發展上的各種需要，在活動區域的分佈上，也要考慮到城鄉的均衡發展；
4. 整體規劃：推廣服務在規劃時應該集思廣益，整體考量；
5. 永續經營：推廣服務在規劃時應有永續發展的理念，計劃時程需包括短期、中期、長期等目標；
6. 反映時事：活動的規劃需要能夠隨時掌握時代的脈動，才能吸引讀者的注意；
7. 顧客導向：規劃設計上，應以讀者的需求為依歸，以顧客導向的原則來設計；
8. 質量並重：推廣服務在量方面應擴大讀者參與的層面，及活動區域的範圍，在質方面應提高讀者的受益程度；
9. 善用資源：推廣服務應該具有共同生產的理念，廣泛運用社區資源；
10. 彈性變化：活動的舉辦應多樣化，活動的時間、地點及舉辦方式都可以大膽突破，應建立不同風格及特色的活動；
11. 運用科技：圖書館可以多利用新的科技來做為圖書館推廣的輔助，例如運用網路、社區有線電視來傳播訊息。

圖書館就是把人類思想言行的各項記錄，加以蒐集、整理、保存，以便於利用的機構。人們可以透過圖書館的服務，把各種看法、想法和經驗一代一代的傳延下去（註49）。為能充分發揮圖書館的功能，完成圖書館的任務，唯有不斷地加強推廣服務工作。現代化的圖書館不再只是藏書樓，公共圖書館提供了豐富的學習資源等待社區民眾挖掘，而圖書館推廣服務無疑是為這些豐富的學習資源開啟了一個契機，使其能得被民眾充分的利用。在進行推廣活動時，圖書館應對其所服務的社區進行全面的調查與了解，公共圖書館必須融入社區，深入了解社區需求，隨社區成長，提供社區居民適切的資訊，以開展多元化的推廣服務。

二、 鄉鎮圖書館相關營運計畫

近年來，為了改善圖書館的營運績效，使公共圖書館能夠真正融入社區，達成社區總體營造的目標，建設圖書館成為社區的資源與學習中心，政府與各相關單位著手規劃了一系列的改造計畫。包括了「愛鄉！讀鄉！公共圖書館推動閱讀計畫」與「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」，而「公共圖書館空間及營運改善計劃」的實施更為目前臺灣地區鄉鎮圖書館的營運帶來重大影響，以下將針對近年來之各項計畫進行探討。

民國 90 年教育部委託國家圖書館策劃辦理「愛鄉！讀鄉！公共圖書

館推動閱讀計畫」。結合「閱讀」與「鄉土」兩大主題，透過全國各公共圖書館進行閱讀的推廣。計畫目標包括（註 50）：

1. 希望每一個民眾都以認識本鄉為榮；
2. 激起民眾探究故鄉源流掌故的興趣；
3. 鄉土資料及書目彙集；
4. 建立公共圖書館推動閱讀活動模式；
5. 編輯公共圖書館推動閱讀活動手冊；
6. 讓社會大眾了解公共圖書館是推動閱讀的重鎮；
7. 做為全民閱讀運動的第一步。

國家圖書館負責彙編出版《愛鄉讀鄉系列活動參考手冊》與《愛鄉讀鄉系列活動參考書目》，提供公共圖書館作為辦理活動之參考，各級公共圖書館也配合舉辦各項推廣活動。希望藉由「愛鄉！讀鄉！：公共圖書館推動閱讀計畫」作為推廣閱讀活動的起點。而透過鄉土資料的閱讀及活動的參與，除了散播書香種子外，更能喚起全民對鄉土的認識與熱愛（註 51）。

在「愛鄉！讀鄉！公共圖書館推動閱讀計畫」的推動之下，公共圖書館與鄉土文化的結合產生了許多效益，如埔里鎮立圖書館將活動中獲得推薦、徵集的鄉土史料書籍加以蒐集，成立「埔里文庫」以典藏這些珍貴資料。同時在圖書館與地方資源的結合之下，由公部門結合地方產業業者及各種人才智庫，不僅讓民眾對於鄉土文化有更深的認識，更能開創發覺地方的新面貌，帶動社區的發展（註 52）。

民國 90 年恰逢臺灣地區發展 921 震災，921 震災雖然帶給民眾極大的身心創傷，但卻也帶來了重建社區居民生活價值與新風貌的契機。文建會基於希望跳脫傳統圖書館經營模式，打造民眾心目中理想的新世代公共圖書館，及結合在地資源，使公共圖書館成為地方政府及居民共同關懷、經營的文化中心。於是自民國 91 年起推動「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」，計畫輔導 921 災區之九家公共圖書館（霧峰鄉以文圖書館、竹崎鄉立圖書館、埔里鎮立圖書館、古坑鄉立圖書館、水里鄉立圖書館、員林鎮立圖書館、和平鄉立圖書館、石岡鄉立圖書館、太平市立圖書館）轉型，其目的在於（註 53）：

1. 有效推動重建區公共圖書館經營管理新理念；
2. 輔導各鄉鎮，使各鄉鎮能結合在地的力量經營新公共圖書館，以達永續經營之目的；
3. 使公共圖書館與社區總體營造結合，成為社區之資訊資源與地方文獻服務中心；

4. 建立重建區公共圖書館經營管理輔導網，實地訪視並協助圖書館空間之再造。

「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」共分為二期，自民國 91 年開始對外公開甄選，第一期選出霧峰鄉立圖書館、埔里鎮立圖書館、古坑鄉立圖書館和竹崎鄉立圖書館共四個館進行補助，並聘請專家學者進行重建之輔導工作。之後在民國 92 年進行第二期的計畫，徵選出石崗鄉立圖書館、和平鄉立圖書館、太平市立圖書館、埔里鎮立圖書館、水里鄉立圖書館、員林鎮立圖書館及竹崎鄉立圖書館共七個館，協助圖書館發堀地方資源、特色，以有限的社區資源創造最大的發展可能性，結合地方民間組織及社區資源，建置令人耳目一新的經營模式，讓圖書館成為社區之資訊資源與地方文獻服務中心（註 54）。

「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」在經過兩年的努力，在各界人士的輔導與協助之下，呈現出令人驚豔的成果，各個圖書館都展現出煥然一新的風貌。例如具地方特色－咖啡與柳橙設計的古坑鄉立圖書館，將老舊的老人活動中心改為美侖美奐的竹崎鄉立圖書館，以及與地方團體緊密結合並在鄉內偏遠地區設立圖書站的水里鄉圖書館等，每個圖書館都有不一樣的在地特色，結合社區營造、配合終身學習，創造出無限的可能，讓圖書館成為民眾的生活中心（註 55）。

在「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」之後，行政院文建會緊接著在民國 92 年度提出了「公共圖書館空間及營運改善計畫」，將金點子計畫之精神，進一步推行到全國，擴大努力的目標，即（註 56）：

1. 以有限社區資源，創造最大發展可能性，結合鄉（鎮、市、區）公所、地方民間組織及社區資源，擬訂有助於圖書館創新發展，永續經營管理之計畫；
2. 鼓勵鄉（鎮、市、區）圖書館發揮創意，結合社區資源，提高圖書館服務品質以達永續經營之目的；
3. 在人力單薄經費有限的情況下，讓經營效率能事半功倍；
4. 打破傳統被動服務方式，改以主動積極服務，呈現如誠品、敦煌等書局高品質的閱讀氛圍，讓圖書館成為民眾流連忘返的「好所在」。

文建會希望藉由「公共圖書館空間及營運改善計畫」，推動全國公共圖書館的發展，希望各公共圖書館能夠結合鄉鎮市區公所、地方民間組織，運用社區資源，共同發揮創意，建立具地方特色的圖書館，並將原有空間加以改善，營造出高品質閱讀氛圍，使閱讀環境變得溫馨有趣，讓民眾喜歡到圖書館來（註 57）。

以往圖書館在規劃軟硬體設施與服務的過程，通常缺乏社區居民參與的機制，但是「公共圖書館空間及營運改善計畫」的實施，打破先前所有對圖書館營運與管理的思維，在計畫中加入社區對圖書館經營管理的參與，同時鼓勵公共圖書館走出原有的框架，以創意結合社區資源，讓圖書館成為有趣，又讓人想加以探訪的地方。希望圖書館能夠以有限資源創造最大的發展可能性，結合鄉鎮市公所與民間地方組織及社區資源，擬訂有助於圖書館創新發展，永續經營管理之計畫（註 58）。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」從提出到執行最大的意義，除了是具體改善鄉鎮圖書館的實質環境之外，最重要的是揭示了未來公共圖書館必須融入社區營造與結合地方文化的營運方向。公共圖書館要從過去地方上「社會教育機構」的格局，進一步擴展其「社區營造機制」的作用。一個地方的公共圖書館，它的「公共性」，不僅在於它是「公家」設立的機構，更重要的是在於大家對它的認同，並且產生公共的影響力。因此藉由地方上居民共同的參與經營管理與利用，可以增進地方凝聚力與向心力，發展圖書館成為民眾生活的交流中心，營造出一個可以閱讀地方環境、地方文化、地方人事物及地方共同經驗的場所（註 59）。

「公共圖書館空間及營運改善計畫」實施之後，國立臺中圖書館針對全省共 301 所圖書館進行普查，分析公共圖書館營運與空間改善之成效。根據調查的結果，圖書館的空間改造普遍獲得良好成效，讀者使用率大幅增加，辦理借閱證人數成長 21.7%；讀者借閱人次成長 37.5%；讀者借閱冊數成長 35.4%。另一方面圖書館各項空間的使用人數也明顯增加，其中兒童閱覽室的成長最為顯著，平均使用人數成長 37.9%，而在積極推動親子閱讀的情形下，也同步提高了成人使用期刊區與閱覽室的比例，其中期刊室的使用人數成長更達到 60.4%，顯示圖書館的空間改善與經營訴求均能獲得讀者認同。（註 60）

近年來政府積極推動公共圖書館改造計畫，從「愛鄉！讀鄉！：公共圖書館推動閱讀計畫」開始，到協助 921 地震災區圖書館重建的「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」，之後更進一步擴大執行範圍至全國各鄉鎮圖書館，形成「公共圖書館空間及營運改善計畫」。在一系列計畫的執行之下，將全新的經營理念引進公共圖書館，使公共圖書館呈現了全新的風貌，公共圖書館已漸漸由過去的「資訊中心」演化成為「文化中心」、「學習資源中心」。圖書館融入社區，藉由社區總體營造理念的實踐，發展出自身的特色，成為社區知識資訊平台，並帶動地方社區的發展，已經成為未來公共圖書館經營的大方向。

註釋：

註1　黃深勳等著，行銷概論（臺北縣：空中大學，民 87 年），頁 11-12。

註2　趙義隆等著，行銷概論（臺北縣：空中大學，民 93 年），頁 2。

註3　同註 1，頁 10。

註4　林彥君，行銷概念應用於我國公共圖書館之探討（臺北：漢美，民 81 年），頁 41。

註5 Heartsill Young, ed., The ALA Glossary and Information Science（Chicago: American Library Association, 1983）, 140.

註6 Chih-feng P. Lin. "Marketing Management of Information Agency–form Viewpoints of Consumptive Culture."in Proceedings of International Conference on Public Library Management and Service Trends, Taipei 24 October 2007, edited by Taipei Public Library, 2007.

註7 Andrea C. Dragon, "Marketing and the Public Library," Public Library Quarterly 4 （Winter 1983）:37-46.

註8 Tony Leisner, "Should Libraries Engage in Marketing?"61st IFLA General Conference, Conference Proceedings, 20-25 August 1995, <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-leit.htm> (13 Oct. 2007).

註9 王淑卿，「公共圖書館經營之行銷策略」，在公共圖書館行銷經營，國立臺中圖書館編（臺中市：臺中圖書館，民國 94 年），頁 38。

註10 Dinesh K.Gupta and Ashok Jambheker, "What is Marketing in Libraries? Concepts, Orientations, and Practices," Information Outlook 6:11（Nov. 2002）:25-26.

註11 同註 4，頁 24。

註12 林素甘，「從非營利機構行銷觀點談圖書館行銷」，臺北市立圖書館館訊 17 卷 4 期（民 89 年 6 月）：62。

註13 陳冠年，「公共圖書館行銷觀念之辨」，中國圖書館學會會報 70 期（民 92 年 6 月）：114-122。

註14 林文睿，「從行銷的角度析論公共圖書館經營的利基」，臺北市立圖書館館訊 16 卷 3 期（民 88 年 3 月）：21-23。

註15 苗惠芬，「公共圖書館的行銷觀」，臺北市立圖書館館訊 9 卷 4 期（民 81 年 6 月）：18-20。

註16 郭麗玲，「圖書館行銷管理模式」，圖書館學與資訊科學 23 卷 2 期（民 86 年 10 月）：84。

註17 Darlene E. Weingand, Future-Driven Library Marketing (Chicago: American Library Association, 1998), P.2-4.

註18 謝寶煖，「行銷圖書館與資訊服務」，圖書與資訊學刊 27 期（民 87 年 11 月），頁 42-43。

註19 同註 4，頁 115-118。

註20 溫仁助，「公共圖書館服務行銷之研究」，臺北市立圖書館館訊 13 卷 1 期（民 84 年 9 月）：88-90。

註21 李宜容，「公共圖書館服務行銷問題之探討」，國立中央圖書館臺灣分

館館刊 6 卷 2 期（民 88 年 12 月）：22-35。

註22 莊馥瑄，圖書館品牌經營策略之研究-以臺北市立圖書館為例（國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 91 年）。

註23 Gary Warnaby and Jill Finney,“Creating customer value in the not-for-profit sector: A case study of the British Library,” International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing 10（Aug 2005）:187-191.

註24 曾淑賢，「公共圖書館的創意行銷、經營策略與閱讀推廣」，在公共圖書館行銷經營，國立臺中圖書館編（臺中市：臺中圖書館，民國 94 年），頁 31-32。

註25 劉莉萱，臺灣鄉鎮市區圖書館行銷現況與館員行銷態度調查（輔仁大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 96 年）。

註26 Barker Robert L, The Social Work Dictionary, 2nd ed.（Siliver Spring, Maryland: National Association of Social Workers, 1991）, 236.

註27 翁毓秀，如何發掘與運用社區（社會）資源（臺北市：中華民國社區發展研究訓練中心，民 76 年），頁 256。

註28 林勝義，「鄉鎮圖書館如何運用社會資源」，社教雙月刊 29 期（民 78 年 1 月）：60。

註29 李建興，運用社會資源協助社區發展可行途徑之研究（臺北市：中華民國社區發展研究訓練中心，民 83 年），頁 120。

註30 嚴鼎忠，「社區資源與公共圖書館經營」，臺北市立圖書館館訊 11 卷 4 期（民 86 年 6 月）：13-14。

註31 劉弘煌，「社區資源的開拓、整合與分配」，社區發展季刊 89 期（民 89 年 3 月）：37。

註32 林明志，「大甲圖書館：地方文化重鎮」，書香遠傳 32 期（民 95 年 1 月）：26-29。

註33 國家圖書館，臺灣地區營運績優公共圖書館（臺北市：國家圖書館，民 93 年），頁 4-5。

註34 國立臺中圖書館，臺灣公共圖書館的新世紀特展：樂讀理想國-Taiwan is a Book Country（臺中市：臺中圖書館，民 96 年），頁 62-63。

註35 同註 33，頁 47。

註36 林明志，「圖書館產業經－中部篇：地方特色產業與圖書館裡應外合」，書香遠傳 42 期（民 95 年 11 月）：19-20。

註37 同註 36，頁 20-21。

註38 李欣如，「長治鄉圖書館：彈奏生活美學交響樂」，書香遠傳 38 期（民 95 年 7 月）：30-33。

註39 同註 33，頁 58。

註40 李欣如，「圖書館產業經－南部篇：圖書館分眾化秀出地方風情」，書香遠傳 42 期（民 95 年 11 月）：24-25。

註41 童敏惠，「從大學圖書館的利用教育活動看公共圖書館推廣活動的規劃」，臺北市立圖書館館訊 23 卷 4 期（民 95 年 6 月）：24。

註42 許壁珍，圖書館推廣業務概論（臺北市：學生，民 79 年），頁 2-4。

註43 章以鼎，「談圖書館推廣服務」，臺北市立圖書館館訊 2 卷 1 期（民 73 年 9 月）：11-14。

註44 曾淑賢，「兼及教育與行銷的互動策略---重視推廣活動的豐富面貌」，在臺北市立圖書館五十年史述（臺北市：北市圖，民 91），頁 171-173，183，203-204，208。

註45 Patricia B. Hanna, People Make it Happen : the Possibilities of Outreach in Every Phase of Public Library Service. （Hanna Metuchen, N.J. : Scarecrow Press, 1978）,37,119-129.

註46 周倩如，「公共圖書館推廣活動融入國民小學課程初探」，臺北市立圖書館館訊 23 卷 4 期（民 95 年 6 月）：4-5。

註47 程良雄，「圖書館推廣服務的原則與實務」，國立中央圖書館臺灣分館館刊 5 卷 1 期（民 87 年 9 月）：19-28。

註48 林麗芳，「圖書館的推廣服務與社區資源學習中心」，國立中央圖書館臺灣分館館刊 6 卷 2 期（民 88 年 12 月）：36-41。

註49 鄭吉男，「談圖書館推廣服務」，社教雙月刊 7 期（民 74 年 5 月）：21-25。

註50 吳敏萱，「愛鄉！讀鄉！：公共圖書館推動閱讀計畫活動網站介紹」，國家圖書館館訊 89（民 90 年 8 月）：38-39。

註51 國家圖書館，中華民國九十一年圖書館年鑑（臺北市：國家圖書館，民 92 年），頁 49-50。

註52 國家圖書館，愛鄉!讀鄉!公共圖書館推動閱讀計畫（臺北市：國家圖書館，民 91 年），頁 39-44，61-65。

註53 賴明茂，「鄉鎮公共圖書館空間活化利用策略之初探」，在大地書情：公共圖書館的蛻變（臺中市：臺中圖書館，民 93），頁 50-51。

註54 行政院文化建設委員會，公共圖書館資訊服務網，2003 年 12 月 1 日，< http://plisnet.ntl.gov.tw/01e_01.asp>（2007 年 12 月 20 日）。

註55 國立臺中圖書館，大地書情：公共圖書館的蛻變（臺中市：臺中圖書館，民 93 年），頁 4-7。

註56 同註 53，頁 50。

註57 國立臺中圖書館，公共圖書館空間及營運改善計畫作業手冊（臺中市：臺中圖書館，民 92），頁 1。

註58 陳佳君，「建構館員資訊服務新視野：圖書館之社區營造思維」，在圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集，中興大學，民 92 年 12 月，頁 57-62。

註59 國立臺中圖書館，鄉鎮圖書館工作二十講（臺中市：臺中圖書館，民 93），頁 133-136。

註60 國立臺中圖書館，公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查研究（臺中市：臺中圖書館，民 95），頁 206-207。

第三章 研究方法

本研究主要在探討鄉鎮圖書館在規劃各類型之行銷推廣活動時，如何將圖書館的行銷模式與社區中的各種資源做結合，運用社區資源行銷圖書館之實際情形。本研究採用文獻分析法、個案研究法與訪談法進行研究。以下各節將針對研究方法、研究範圍與限制、研究架構、研究實施步驟進行說明。

第一節 研究方法

一、 文獻分析法

本研究之目的在探討鄉鎮圖書館如何有效運用社區資源達到行銷推廣圖書館之目標，因此蒐集大量圖書館行銷與社區資源運用之相關文獻，包括博碩士論文、期刊論文、圖書、網路資源等，針對圖書館運用社區資源行銷之理論與情況加以分析整理，建立研究之理論基礎，並且做為後續研究之參考。

二、 個案研究法

本研究以臺北縣深坑鄉、新店市、萬里鄉與宜蘭縣南澳鄉、宜蘭市、壯圍鄉立圖書館做為研究對象。在「九十六年度臺北縣鄉鎮市圖書館營運績效評量」中，深坑鄉、萬里鄉及新店市立圖書館，分別獲得鄉組及市鎮組特優之評價，在社區資源的運用上，各有其獨特之處。另一方面，宜蘭縣南澳鄉立圖書館以原住民文化為基礎，發展圖書館經營之特色；宜蘭市立圖書館則在地方首長及社區人士的支持下，積極與社區合作，創造令人驚豔的經營成效；壯圍鄉立圖書館藉由於社區之良好互動，得到鄉民的認同，更多次在全國圖書館營運績效評鑑上得到優良評價。以上六所鄉鎮圖書館在營運績效上均獲得肯定，具有研究價值，因此希望蒐集這六所圖書館之各項發展資料，以瞭解圖書館對於結合社區資源進行圖書館行銷之想法與實際運用情形。

三、 訪談法

本研究之訪談以面對面訪談的方式進行，透過面對面訪談的方式，可

以更直接的與受訪者溝通，更清楚的瞭解受訪者想法。訪談的對象則以鄉鎮圖書館之相關工作人員為主，在圖書館方面，包括圖書館館長、相關業務負責人，此外本研究也訪問與圖書館擁有合作關係之社區人士，以瞭解社區對於鄉鎮圖書館參與社區發展及社區資源運用之概念，探討圖書館運用社區資源之經驗與面臨之困難。

第二節 研究範圍與限制

一、本研究以鄉鎮圖書館為研究對象，但是考量到時間與人力的限制，因此以臺灣北部地區之鄉鎮圖書館為主，研究對象之選擇依據臺北縣文化局所實施之「臺北縣鄉鎮市圖書館營運績效評量」，挑選獲得特優評價的臺北縣深坑鄉、新店市及萬里鄉立圖書館。此外國立臺中圖書館於民國 96 年舉辦臺灣公共圖書館的新世紀特展，呈現目前臺灣地區公共圖書館經營之新風貌，並整理出版《臺灣公共圖書館的新世紀特展：樂讀理想國》一書，介紹各鄉鎮圖書館經營之特色，因此本研究也從中挑選在社區資源運用上，具有良好成效的宜蘭縣宜蘭市、壯圍鄉、南澳鄉立圖書館作為研究對象。

二、本研究之受訪者以與鄉鎮圖書館行銷、推廣業務相關之人員為範圍，包括鄉鎮圖書館從業人員以及與鄉鎮圖書館具有合作關係之社區人士。

三、本研究參考之文獻以中、英文資料為限，未針對其他語文之相關文獻進行探討，可能無法兼顧不同語言文化所呈現之各種差異。

第三節 研究架構

本研究之架構如圖 3-1 所示，首先蒐集圖書館行銷概念相關之文獻進行探討並建立理論架構，之後再以研究動機、目的和理論架構為基礎，進行訪談的設計，並針對鄉鎮圖書館經營與社區資源運用的情況進行研究個案資料的蒐集，探究圖書館行銷經營以及圖書館與社區互動之情況，並根據所蒐集到的資料建構出本研究之內容與結論。

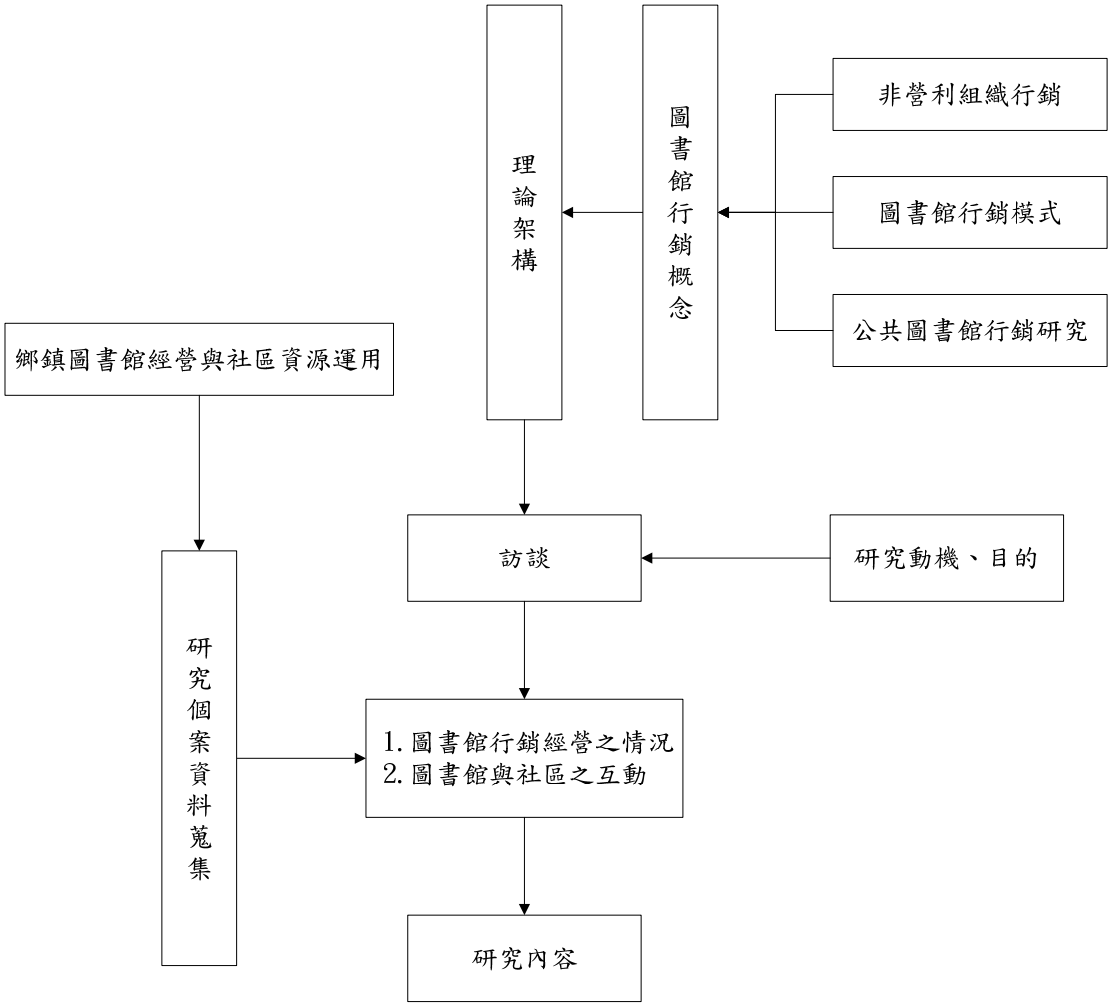


圖 3-1 研究架構圖

第四節 研究實施步驟

本研究之流程如圖 3-2 所示，以下依序說明本研究之研究流程：

1. 蒐集資料與確定研究主題

   廣泛蒐集資料，並從中發掘感興趣之研究問題。

2. 訂定研究題目、動機、目的

   擬定研究題目、研究動機、研究目的並提出具體之研究問題。

3. 建立研究理論與架構

   經由大量文獻之閱讀，分析、整理後確立本研究之理論基礎與架構。

4. 確定研究對象

   擬定研究方法並尋找適當之研究對象。

5. 撰寫研究計畫

   以文獻探討所建立之理論架構為基礎，編寫研究計畫書。

6. 訪談問題設計

   依據研究之目的設計訪談問題之大綱。

7. 進行訪談

   徵得研究對象同意後，實際進行訪談。

8. 訪談內容整理、分析

   將訪談的內容與紀錄進行整理、分析，以獲取本研究所需之理論依據。

9. 撰寫研究論文

依據文獻探討與訪談內容分析結果，進行研究論文的撰寫，並提出結論與建議。

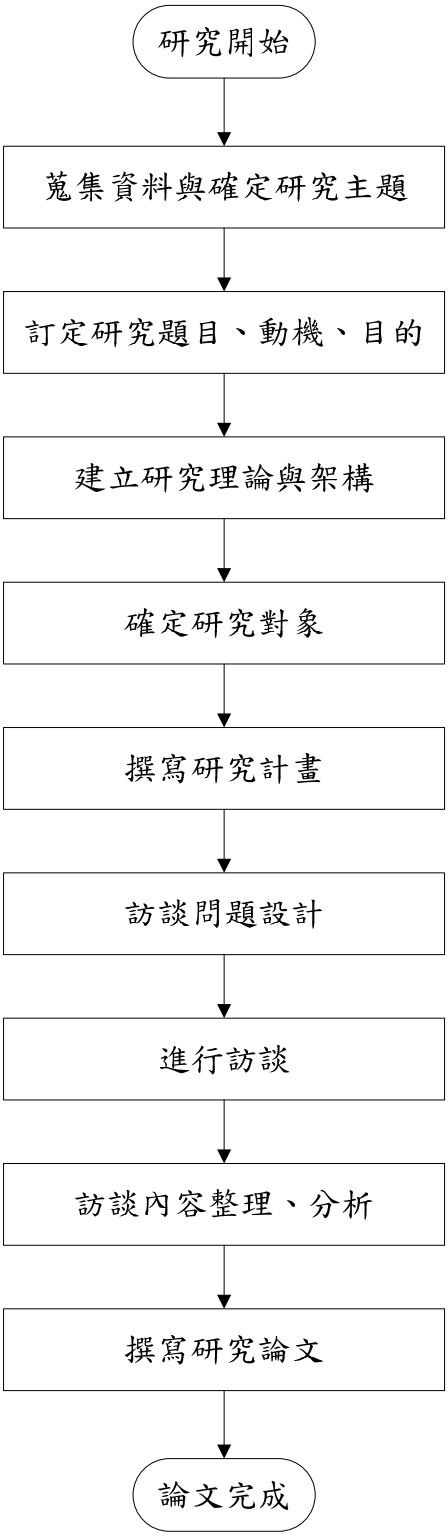


圖 3-2 研究流程圖

第四章 研究個案背景資料

第一節 臺北縣深坑鄉立圖書館

一、 深坑鄉概況介紹

深坑鄉位於臺北市東南方，北、西、南三面與臺北市之南港、文山兩區為界，東與石碇為鄰。四週多山，大部份屬中央山脈之南港丘陵地，其高度由 30 公尺至 500 公尺不等，景美溪流貫其中，全區地勢東高西低。深坑在日據時期為深坑廳政府所在地，管轄範圍包括現今新店、文山、木柵等區域，具有悠久之歷史文化。加以地理條件的限制，使深坑保留了獨特的小城風貌，老街、古厝、茶園加上名聞遐邇的豆腐，讓深坑散發出純樸的風貌。深坑鄉面積為 20.58 平方公里（註 1），至民國 97 年 5 月為止，人口總數為 22,563 人，其中男性 11,478 人，女性 11,085 人（註 2）。

二、 深坑鄉立圖書館發展概況

為落實「一鄉鎮一圖書館」的政策，致力推展基層文化建設，倡道鄉民培養讀書風氣，深坑鄉遂於民國 77 年籌建綜合辦公大樓時，規劃一樓為鄉立圖書館，館舍面積為 977.49 平方公尺（含社教教室和電腦教室）。綜合大樓於民國 80 年 9 月完工，81 年 1 月 1 日正式開館供民眾使用，民國 83 年 10 月完成立案正式組織編制。深坑鄉立圖書館開放時間為平日上午 8：30 至晚上 20：30；假日則為上午 8：30 至下午 17：00，其中值得一提的是深坑鄉立圖書館為強化服務，因此週一仍然照常開放，不同於一般公共圖書館固定週一休館之慣例。總計圖書館每週開館服務時間為 76 小時，也讓圖書館能更全面的推展各項服務（註 3）。

深坑鄉立圖書館於 93 年獲文建會「公共圖書館空間及營運改善計畫」補助，積極進行圖書館內、外部空間及營運的改善。93 年度深坑鄉立圖書館獲得國家圖書館評鑑為營運績優圖書館，並且連續兩屆獲得「臺北縣鄉鎮市圖書館營運績效評量」特優之成績，經營之成果有目共睹。根據民國 96 年之統計資料，深坑鄉圖書館共藏有圖書 49,401 冊、期刊 72 種、報紙 20 種，並且以地方文史和豆腐、地震資料為其主要之特色館藏（註 4）。

深坑鄉立圖書館的館舍佔地約 977.49 坪，館舍面積雖然有限，但是館

方十分用心於圖書館內、外部空間之規劃。包括辦公室、館員工作室、單一窗口服務台、開架式書庫、普通閱覽室、參考室、兒童閱覽室（圖 4-1）、

圖 4-1 深坑鄉圖書館兒童閱覽室

自修室暨團體欣賞影片室、文化藝廊（圖 4-2）、合訂本區等，同時在館內

圖 4-2 深坑鄉圖書館文化藝廊

館內設置好書天天交換專櫃、新到圖書專櫃、兒童英語繪本專區、地方文史及特色館藏區（圖 4-3），提供各項服務。館舍空間採透明式玻璃區隔（圖 4-4），視野寬廣一覽無遺。另於館外設藝文研習中心（電腦教室、社教教室）。深坑鄉圖書館在經過空間改造計畫之後，增添的軟硬體設備將館藏資源活用化，讓圖書館朝文化生活資訊中心的目標邁進。

圖 4-3 深坑鄉圖書館地方文史及特色館藏區

圖 4-4 深坑鄉圖書館採透明式玻璃區隔之館舍

三、 深坑鄉立圖書館社區資源運用情形

（一） 文化資源

由於深坑鄉以豆腐、竹筍、茶葉、黑豬肉等農特產品聞名全國，同時深坑老街也早已成為著名的旅遊景點，因此豆腐等特產及老街悠久的歷史文化也成為圖書館最重要的社區資源。因此深坑鄉立圖書館有計畫的運用這些資源，與相關行政單位合作規劃大型的推廣活動，以行銷深坑地方之特色。如 2007 年 6 月即舉辦了「深坑四寶文化節」，藉由與臺北縣政府、深坑鄉公所的合作，規劃了一系列的活動，帶領民眾品嚐深坑的四項特產－黑豬肉、綠竹筍、豆腐以及茶葉的好滋味，加上古厝、古蹟、古道、步道等景點導覽，讓民眾能夠更深入了解深坑鄉的地方特色與文化。「四寶文化節」活動期間自 2007 年 6 月 16 日開始至 6 月 30 日，除了在活動舉辦前先進行了活動 LOGO 的公開徵選（圖 4-5），同時也召開記者會進行擴大宣傳，並規畫了各式活動以行銷深坑鄉之特色，如表 4-1：

圖 4-5 2007 深坑四寶文化節海報圖樣及活動 LOGO

表 4-1 深坑四寶文化節系列活動表

活動名稱	內容
深坑廟會藝術	推展深坑文化及廟宮，內容包含各廟宮的陣頭表演及深坑街頭踩街之行，踩街後人潮聚集於魅力舞台秀參觀開幕式
魅力舞台秀	由名媛士紳帶領與民眾互動，以輕鬆的方式，讓四寶美食深植於大眾的心目中。
四寶主題館	針對深坑四寶設立主題館，以視覺、嗅覺、味覺、觸覺等感官統合方式，展現四寶的特色及文化。
深坑藝文展	藉著深坑四寶文化節所拓展的平台，將精美作品呈現在眾人面前，更可讓民眾深入瞭解深坑簪纓之美，同時設置找茶小棧，在補充精神食糧的同時，喝一杯道地的深坑茗茶。
四寶.古道逍遙遊	安排深坑生態導覽活動及校外教學活動，搭配四寶深度探索、體驗活動，探訪深坑鄉境內大自然秘境，攀爬層層山徑，享受峰巒疊翠的美感。
自然生態健行	探索深坑自然生態之美，穿梭於世外桃源，給繁忙的現代人一趟大自然的洗禮。

（二） 人力資源

深坑鄉為了推展社會教育，落實終身學習理念，並提倡鄉民休閒，調劑身心，充實精神生活內涵。因此由圖書館積極的推動各項藝文研習班，聘請社區內之專業藝文人士帶領民眾學習各項技藝，並且定期舉辦成果發表。以 97 年度第一期藝文研習班為例，深坑鄉立圖書館辦理的研習班類型如表 4-2 所示：

表 4-2 深坑鄉立圖書館 97 年度第一期研習班別與授課內容

項次	班別	指導老師	教學內容
1	日語基礎	李志強	1. 五十音發音教學 2. 日文初級基礎課程 3. 簡易基礎會話
2	日語進階	李志強	1. 名詞、形容詞、動詞五段等等 2. 生活日語會話
3	傳統民療整體療法	林嘉宏	1. 十二經絡之循行與穴道走向 2. 經絡之刮痧、拔罐、推拿法 3. 經絡之養生、保健與醫學常識
4	木工 DIY	高泉沐	1. 實木小板凳、CD 收藏架 2. 小木屋存錢筒、創意造型檯燈 3. 油漆塗裝、砂光
5	新娘秘書基礎	李翊姍	1. 新娘秘書概念、認識化妝用品 2. 粉底基本上法、修眉及畫眉練習 3. 黏貼雙眼皮及睫毛、眼影化妝練習
6	兒童書法	謝光信	1. 正確的執筆方式 2. 熟練起筆、運筆、收筆的技巧 3. 國字裡各筆劃的佈局及粗細搭配
7	兒童捏塑	劉家芬	1. 基礎捏塑技巧 2. 簡單的卡通/動物功能性組合捏塑 3. 結合黏土製作美化環境裝飾品
8	成人公仔捏塑	黃淑蕙	1. 基礎捏塑技巧 2. 可愛公仔製作 3. 簡易傢飾
9	油畫	郭掌從	1. 基礎油畫、素描練習 2. 花卉靜物寫生 3. 風景寫生 4. 油畫創作
10	毛衣編織	高阿里	1. 棒針、起針練習 2. 紙藤手提袋或帽子 3. 毛衣基礎編織 4. 製圖織法介紹 5. 各式背心、披肩等織品製作
11	國畫	王文清	1. 國畫執筆、用筆、運筆等技巧

項次	班別	指導老師	教學內容
			2. 各式用墨法：渲染法、破墨法、拓墨法 3. 山水畫的實作練習
12	兒童美術	陳維霖	利用故事及圖畫書作引導、讓孩子在快樂中學習水彩、粉蠟筆、粉彩、壓克力彩等基本畫法及簡單的立體創作。
13	拼布進階	潘淑真	1. 六角形、梯形、貼布繡的設計與接法（袋物） 2. 圓形的設計與接法（背墊） 3. 幾何圖形的設計與接法（自由創作）
14	吸管藝術 DIY	饒怡樺	1. 吸管捏、壓、折、剪等基本技巧 2. 吸管編織法的基本技巧 3. 成品製作
15	電腦文書處理	賴瑛杰	1. Word 基礎文件編輯技巧與應用 2. Excel 資料建置與基礎資料計算技巧與應用 3. PowerPoint 基本簡報製作技巧，互動式簡報設計技巧
16	電腦及網路基礎（一）	賴瑛杰	1. 電腦硬體與作業系統基礎概念 2. 網際網路基礎概念、裝置及應用 3. 網路即時通訊、網路與資訊安全、電子郵件、電子報、RSS 的應用及操作
17	電腦及網路基礎（二）	江致翰	
18	網路應用進階班	賴瑛杰	1. 利用網路進行商品拍賣教學 2. 商品拍攝技巧及數位相片編修 3. 部落格（blog）建置與管理 4. 影音網站介紹與視聽檔案上傳教學

深坑鄉立圖書館多年來持續舉辦藝文研習班，除了積極鼓勵民眾參與之外，研習班的師資來源也盡量由社區內之藝文人士中遴選。圖書館並定期為參與研習班之民眾舉行成果發表，同時也在圖書館內另闢空間展出教師與學員之作品，成功的拉近了社區民眾與圖書館之間的距離。

深坑鄉立圖書館充分運用有限的空間，創造出最大的價值。環顧整個

館舍空間，處處可以見到館方精心的規劃與佈置。另一方面，圖書館也努力在扮演社區生活資訊中心的角色，透過各種推廣活動，並且用心傾聽讀者的意見，積極改善圖書館的營運與服務，將圖書館與深坑鄉民的生活緊密結合在一起。此外圖書館也跳脫空間的限制，將服務的範圍擴及至網際網路，在 2007 年設立部落格（http://www.wretch.cc/blog/shenkenglib）與網路相簿（http://www.wretch.cc/album/shenkenglib），經由網路無遠弗界的特性，讓圖書館的服務可以更有效率的傳播。

第二節 臺北縣萬里鄉立圖書館

一、 萬里鄉概況介紹

萬里鄉位於臺灣島的北部，東北面向東海，西南隔著五指山與臺北市士林區及臺北縣汐止鎮接壤，西北方和金山鄉相鄰，東南方與基隆市相連，絕大部份為山坡地地形，萬里鄉就地理環境來說是屬於背山面海的鄉鎮，海岸線長達十一公里，狀似芭蕉扇形，東北較寬、西南較窄，野柳岬突出於東北海上；地勢西南高、東北低。萬里鄉以其自然景觀著名，區域內有包含野柳、翡翠灣等風景區。萬里鄉面積為 63.38 平方公里（註 5），至民國 97 年 5 月為止，人口總數為 20,734 人，其中男性 10,697 人，女性 10,037 人（註 6）。

二、 萬里鄉立圖書館發展概況

萬里鄉立圖書館設立於民國 78 年 9 月 15 日，位於臺北縣萬里鄉文化商業綜合大樓四樓。民國 92 年間獲文建會「公共圖書館空間及營運改善計畫」補助。將內部空間重新整修，圖書館內設有兒童閱覽室，視聽中心及網際遨遊區、K 書中心、雙弧形之藝文走廊，並且設有大片觀景窗區供民眾欣賞海景。萬里鄉立圖書館於民國 96 年度獲得「臺北縣鄉鎮市圖書館營運績效評量」鄉組特優，在營運績效上受到相當的好評（註 7）。

萬里鄉圖書館開放時間不分平日、假日均為上午 9：00 至下午 17：00，同時每週一固定為休館日，但是較特別的是在每年 6 至 8 月暑假期間，圖書館週二至週五開放時間延長至晚間 20：00。根據民國 96 年之統計資料，萬里鄉圖書館共藏有圖書 40,533 冊、期刊 53 種、報紙 15 種（註 8）。為了配合萬里地區的觀光、休閒特色，圖書館也建立以旅遊類書籍為主的特色館藏。萬里鄉圖書館也特別用心在圖書館空間的改造上，在館舍的設計上充分與地方之自然特色景觀結合，發展出獨有之特色。

萬里鄉立圖書館館舍面積只有 250 坪，可運用的空間十分有限，但是實際進到圖書館內，卻絲毫感覺不到空間侷促所帶來的壓迫感，取而代之的是應用規劃巧思所帶來的明亮空間與輕鬆、舒服的氛圍。扇形服務台與後方較低矮的書架設計（圖 4-6），充分利用圖書館外優美的自然景色，為圖書館帶來開闊的視覺效果，而弧形書架的設計（圖 4-7），除了有效運用空間之外，也結合圖書館外之海景，營造海浪、海灣之形象，對於圖書館內部氣氛的經營有相當大的加分效果。

圖 4-6 萬里鄉圖書館扇形服務台

圖 4-7 萬里鄉圖書館弧形書架

三、 萬里鄉立圖書館社區資源運用情形

（一） 自然資源

萬里鄉圖書館最大的特點在於充分運用圖書館所在地之自然環境特色，進行空間的規劃。萬里鄉本身的地理環境具有背山面海的特色，而圖書館所在之文化商業綜合大樓也恰巧座落於這樣的環境之中。民國 92 年，圖書館在爭取到文建會「公共圖書館空間及營運改善計畫」之補助後，即著手進行圖書館空間的改善。由於圖書館前方即面向港口，具有良好的視野，因此在圖書館內規劃「觀海區」(圖 4-8)，並在館內設置咖啡機供讀者利用（圖 4-9)。藉由海景與咖啡的結合，強化圖書館的休閒氣息，不僅符合萬里當地的休閒旅遊特色，也可藉此達到吸引讀者的目的。萬里鄉圖書館成功運用圖書館週邊的自然資源，規劃海景、書香、咖啡香、網際遨遊區等特色區域，成為圖書館的最佳行銷賣點，也成功達到吸引讀者之目的。

圖 4-8 萬里鄉圖書館觀海區

圖 4-9 萬里鄉圖書館內之咖啡機

萬里鄉圖書館對於空間規劃的巧思也展現在館藏配置方面，為省卻讀者尋找書籍所耗費之時間，並且便利讀者充份利用館藏資源，圖書館特別結合館內之特色館藏，將書籍分類設置專區，包括有名人書籍閱讀區與旅遊書籍專區等。圖書館在觀海區處，設置名人書籍閱讀區（圖 4-10）。共

圖 4-10 萬里鄉圖書館名人書籍閱讀區

有趙寧、李敖、于美人、吳淡如、張曼娟、曹又方、廖輝英、吳念真、苦苓、張曉風等名人書籍專區，提供讀者選書的便利性，讀者也可一邊閱讀名人書籍，一邊欣賞海景或飲用咖啡。此外由於萬里鄉內多處景點為北海岸旅遊勝地，除了圖書館的建築風格充分展現知性和休閒的氛圍之外，圖書館也蒐集了國內外各類旅遊書籍、資料以供讀者參考，同時也成為圖書館的特色館藏（圖 4-11）。

圖 4-11 萬里鄉圖書館旅遊書籍專區

萬里鄉圖書館充分利用館內有限的空間，在館內規劃藝文走廊，並定期安排展覽活動（圖 4-12）。藝文走廊設計為雙弧形，與柔和溫馨的燈光相互映照，脫離制式展覽的疏離感，讓藝術品和民眾能有更親切的互動，更是萬里鄉鄉民及北海岸地區藝術家創作展示的舞台。每三個月更換一次的主題展覽，活動性質以在地性、藝文性及創作性之動靜態展覽為原則，邀請社區內之藝文人士舉辦展覽。特別是和萬里鄉轄內的學校合作，在每年暑假期間固定在藝文走廊舉辦師生作品成果展，結合社區內之藝文資源，成功推動全鄉的文化藝術氣息，並提昇鄉民的休閒生活品質。

圖 4-12 萬里鄉圖書館藝文走廊

（二） 機構資源

萬里鄉圖書館為培養從小紮根的閱讀習慣，因此積極從事閱讀推廣活動，除規劃兒童閱覽室之外，同時與社區內之學校建立合作關係，使閱讀深耕於學校。藉由於鄰近之大鵬國小、崁腳國小、大坪國小、野柳國小等合作舉辦「媽媽說故事活動，提倡兒童閱讀運動，以豐富兒童的閱讀世界。另為鼓勵鄉內國中及各國小學生閱讀，圖書館特別製作文化學習護照，發予學生做為閱讀時之記錄，並給予表現良好之學生適當獎勵。藉由閱讀活動的推廣，學生從小養成閱讀的好習慣，並進一步影響他人，從而建立一書香社會，並達成讀萬卷書，行「萬里」路的目標。

除了兒童閱讀的推廣之外，萬里鄉圖書館也舉辦各類藝文活動，其中為縮短城鄉之數位落差，萬里鄉圖書館除了在館內規劃設備新穎之電腦視聽中心，同時特別與康寧醫護暨管理專科學校合作辦理電腦研習活動。透過與康寧專校志工團隊的共同努力，充分利用社會教育資源，首先由學生志工團隊針對圖書館之故事媽媽及義工進行培訓，再由培訓後之故事媽媽及義工來輔導教學並推廣至全鄉鄉民，使萬里鄉圖書館成為北海岸地區的資訊教育中心。

萬里鄉圖書館除了改造館舍空間與自然環境結合之外，也積極與社區內的各機關團體合作。在館內規劃「藝文走廊」，展出社區內學校學生或其他民眾之藝術作品，透過這種方式與強化與民眾之間的互動，並且充分的運用社區內之各項資源。雖然圖書館的空間並不大，但在有效的運用之下，使圖書館不僅拉近了與民眾之間的距離，也發展出獨一無二的特色，讓圖書館的經營效益發揮的淋漓盡致。

第三節 臺北縣新店市立圖書館

一、 新店市概況介紹

新店市位居臺北縣南端臺北盆地東南隅，東鄰石碇鄉，西界中和市，南銜烏來鄉，北與景美、木柵為界。新店市轄內山脈綿延，地勢南高北低屬臺灣北部雪山山脈分支之丘陵地帶，山巒疊起，地勢陡峻，自南邊海拔一千公尺之大桶山向北逐漸降低，以迄臺北盆地邊緣，河流源自於烏來之拳頭山南勢溪與發源於宜蘭縣坪林之北勢溪匯集成為新店溪。新店市內藝文活動盛行，朝文化休閒的新都市的發展方向邁進。碧潭風景區是新店市轄內著名之景點，文山包種茶為新店地區之特產，茶葉品質極佳（註 9）。新店市面積為 120.23 平方公里，至民國 97 年 5 月為止，人口總數為 290,768 人，其中男性 143,448 人，女性 147,320 人（註 10）。

二、 新店市立圖書館發展概況

新店市為響應政府「一鄉鎮一圖書館」政策，致力推行基層文化建設，提昇民眾生活品質為目標，於民國 74 年逕自籌經費伍佰萬元，並向縣政府爭取補助款壹仟伍佰萬元，規劃興建一座多功能多目標的文化大樓(一樓及地下一樓為藝文展覽廳，二樓為兒童館及自修室，三樓為綜合性圖書館，四樓為會議室及行政室，五樓為演藝廳)，建地面積為 638.9 平方公尺，於民國 76 年 10 月 25 日正式開館啟用並供民眾使用。民國 92 年 6 月爭取行政院「公共圖書館空間及營運改善」經費新台幣 1,270 萬元專款專用於總館、北新、碧潭、中央、日興、仁愛、寶興等分館及中正閱覽室空間改善工程，至民國 93 年 4 月各館空間營運改善完成，並規劃館藏特色。民國 93 年 9 月配合爭取文建會經費將青潭閱覽室改為青潭文物典藏室，作為文史館文物典藏之處所（註 11）。新店圖書館目前藏有圖書 178,598 冊、期刊 215 種、報紙 89 種（註 12），並且充分與社區結合，積極運用各項社區資源，推展圖書館之各項業務。

新店市立圖書館除總館外，另外於新店市區內設有 14 處分館、閱覽室及文史館，各館之基本資料如表 4-3（註 13）：

表 4-3 新店市立圖書館總館及各分館資料

圖書館	館藏特色	館藏量
圖書館總館	綜合	41,105 冊
新店市文史館	清朝、日治、民國時期，本市先民所使用之古物	620 餘件
中央圖書分館	綜合	10,895 冊
碧潭圖書分館	觀光、休閒	11,521 冊
日興圖書分館	宗教	10,845 冊
寶興圖書分館	綜合	15,652 冊
北新圖書分館	親職	10,783 冊
仁愛圖書分館	婦幼	15,350 冊
百忍圖書分館	綜合	10,252 冊
三民圖書分館	兒童、青少年、網路資訊	13,588 冊
德安閱覽室	綜合	6,553 冊
大鵬閱覽室	綜合	5,912 冊
龜山閱覽室	綜合	6,582 冊
福民閱覽室	閱覽、自修	—
中正閱覽室	閱覽、自修	—

三、 新店市立圖書館社區資源運用情形

（一） 機構資源

新店市立圖書館於民國 96 年度獲得「臺北縣鄉鎮市圖書館營運績效評量」市鎮組特優，充分與社區互動，積極運用社區資源，推動行動書車、書香商店等服務。新店市圖書館改裝民間企業贊助的廂型車為「行動圖書館」，目前行動圖書車巡迴新店市 13 個點，對象包括學校、社區、企業機關，如表 4-4（註 14）：

表 4-4 新店市立圖書館行動圖書館服務據點

星期	服務地點	時間
星期二	安坑國小	上午 09：00~11：30
	屈尺國小	中午 12：00~13：30
	花園新城	下午 14：00~16：00
星期三	雙城國小	上午 09：00~11：00
	臺北小城	中午 11：30~13：30
	安和里義工服務處	下午 14：00~16：00
星期四	柴埕里辦公處	上午 09：00~11：30
	神腦國際企業有限公司	中午 12：00~13：30
	新和國小	下午 14：00~15：30
星期五	青潭國小	上午 09：00~11：30
	玫瑰社區福德宮廣場	下午 14：00~16：30
星期六	伴吾別墅社區	上午 09：00~11：30
	達觀會館	下午 14：00~16：30

除了行動圖書館之外，新店圖書館也積極與社區內之商家合作，推行書香商店的設立，在商店內擺放圖書館汰舊且已完成報廢手續的過期書刊或雜誌，再透過館方不定期的更換圖書、活動資料與文宣。目前加入新店市立圖書館的書香商店共有 44 家，書香商店也提供許多優惠給予讀者，透過這樣的方式，以達到與民眾的交流與互動。而圖書館為感謝店家配合推動閱讀活動，只要加入書香商店，即會由新店市公所頒給感謝狀，並於圖書館專屬的網站上製作介紹該店家的網頁。藉由行動圖書館與書香商店也讓圖書館將閱讀推廣到新店市的大街小巷。

（二） 人力資源

志工也是新店市立圖書館相當重要的社區資源，圖書館有計畫的招募社區中的熱心人士，並且加以培訓，組成志工團體，成為圖書館最有力的幫手。新店市立圖書館目前共有 85 位志工，依工作性質可以分為三種類型：

1. 文化志工：負責館內各項藝文展覽之解說導覽工作，由社區內之藝文人士協助進行相關培訓工作。
2. 文史志工：協助新店市文史館內各項文物之解說導覽工作，培訓工作則委由臺北縣文史學會協助。
3. 推廣志工：協助圖書館內的各項業務，包括流通、上架等。

此外，新店市立圖書館致力於新店市文史資料的保存，因此也規劃要成立

影視志工團隊，希望能夠透過影像來記錄新店市的好山好水。新店市立圖書館在志工的經營上不遺餘力，除了提供相關的培訓工作之外，圖書館也經常為志工舉辦活動，例如出遊、志工成果展等，以凝聚志工之向心力，也讓志工成為新店市立圖書館最重要的資源。

新店市藝文風氣盛行，社區內有許多知名之藝文人士，因此圖書館內也設置有展覽室，除了提供社區內之藝文人士一個展出作品的空間之外，圖書館也經常邀請知名之藝術家前來舉辦展覽，以民國 97 年度為例，各項展覽之檔期安排如表 4-5（註 15）：

表 4-5 97 年度新店市立圖書館展覽檔期

編號	展出時間	展出內容	展出地點
1	3/6－4/6	林筠師生聯展	第二展覽室
2	3/8－3/21	佛教文物之美展	第一展覽室
3	3/25－4/25	張宗紳詩書畫展	第一展覽室
4	4/10－4/27	卓秀聰八十彩墨畫展	第二展覽室
5	4/29－5/18	邱錫勳柏油畫展	第一展覽室
6	5/22－6/7	程月珠工筆彩墨展	第二展覽室
7	6/12－6/29	志工成果展	第二展覽室
8	6/12－6/29	李正輝油畫展	第一展覽室
9	7/3－7/20	才藝班春/秋季成果展	第一、二展覽室
10	7/24－8/10	弘揚固有歷史倫理道德文化書畫展	第二展覽室
11	7/24－8/10	寂光、微塵（蕭碩舉）	第一展覽室
12	8/14－9/7	2008 百位藝術家聯展	第一、二展覽室
13	9/11－9/28	攝影比賽優勝作品展	第一展覽室
14	10/2－10/19	蔡元桓創作個展	第一展覽室
15	10/2－10/19	許永國窗花銅爐個展	第二展覽室
16	10/23－11/9	余素君油畫展	第二展覽室
17	10/23－11/9	口足畫家聯展	第一展覽室
18	11/13－11/30	山岳攝影協會	第一、二展覽室
19	12/4－12/21	悠遊書海大書創作展	第一、二展覽室
20	12/25－1/11	楊信弘水彩半世紀甲子個展	第一、二展覽室

其中「百位藝術家聯展」為每年固定舉辦之展覽，展出之對象以圖書館所整理之社區藝文人士名冊為主，在舉辦展覽的同時，也讓圖書館與社區內之藝文人士保持聯繫，更新藝文人士名冊，做為未來圖書館辦理活動之參考。新店市內擁有豐富的藝術、文化資源，而圖書館也懂得善用這些資源，也讓圖書館在陶冶民眾心靈的功能上，扮演著重要的角色。

第四節 宜蘭縣南澳鄉立圖書館

一、 南澳鄉概況介紹

宜蘭縣南澳鄉位於宜蘭縣東南方，由於位處蘇澳南方，因此被稱為南澳，境內多高山及溪流，其中東澳溪、大南澳溪、和平溪等河川中上游山地，為南澳群泰雅族人的原居地，而河川下游及出海口處所沖積而成的三角洲平原，則成為泰雅族人建立聚落之所在，因此南澳鄉居民的組成以泰雅族原住民為主，另外還有部分漢人、噶瑪蘭及平埔族人。南澳鄉為宜蘭縣境內面積最大的鄉鎮，面積有 740.65 平方公里，同時也是人口密度最小的地區（註 16）。至民國 97 年 5 月為止，南澳鄉人口總數為 5,820 人，其中男性 3,110 人，女性 2,710 人（註 17）。

二、 南澳鄉立圖書館發展概況

南澳鄉立圖書館之館舍於民國 85 年 6 月配合鄉公所行政大樓動工興建，於民國 86 年 6 月正式開館服務地方民眾。南澳鄉立圖書館為服務民眾，因此每週開館七天，除國定假日外，幾乎是全年無休，提供民眾更全面的服務，也使南澳鄉立圖書館的圖書借閱率在宜蘭縣的 12 所鄉鎮圖書館中總能名列前茅（註 18）。

南澳鄉立圖書館經營的用心程度，可以從圖書館空間的改善上感受的到。南澳鄉立圖書館在民國 92 年爭取到文建會「公共圖書館空間及營運改善計畫」補助 200 萬元，改善原本圖書館刻板、冰冷的設備與氣氛。改善後的圖書館，閱讀環境清雅寧靜，且融入了濃厚的藝文氣息及泰雅原住民傳統風味，同時以原住民資料作為圖書館的特色館藏，使圖書館的進館人次明顯成長，成為一般民眾最佳的休閒場所。

由於南澳鄉地處偏遠，青壯年人口大多在外地工作，為照顧學童，因此圖書館特別用心於兒童的服務。圖書館空間雖然不大，但是從兒童閱覽室（圖 4-13）及電腦教室（圖 4-14）等空間的設計規劃，就能夠感受的到圖書館對於兒童服務的用心經營。為縮短城鄉數位落差而闢建的電腦教室和兼具閱覽與視聽功能的兒童閱覽室，均成為學童流連忘返的地方，也使

學童將利用圖書館當成一種習慣，讓圖書館成為這個偏遠原鄉重要的學習中心。

圖 4-13 南澳鄉圖書館兒童閱覽室

圖 4-14 南澳鄉圖書館電腦教室

三、 南澳鄉立圖書館社區資源運用情形

（一） 文化資源

南澳鄉居民以泰雅族原住民為主，因此原住民文化成為圖書館非常重要的資源。圖書館與南澳鄉的泰雅文化產業結合，館內處處可以見到濃厚的原住民風情，呈現出一種不同於一般圖書館的風味。例如兒童閱覽室內的小木屋（圖 4-15）、木製標示牌及木雕、盆栽擺設（圖 4-16），還有館外的綠色走廊（圖 4-17），將原鄉的自然風貌徹底的融入圖書館的建築之中，也成為南澳鄉圖書館最重要的特色之一。

圖 4-15 南澳鄉圖書館原住民小木屋

圖 4-16 南澳鄉圖書館木製標示牌及木雕擺設

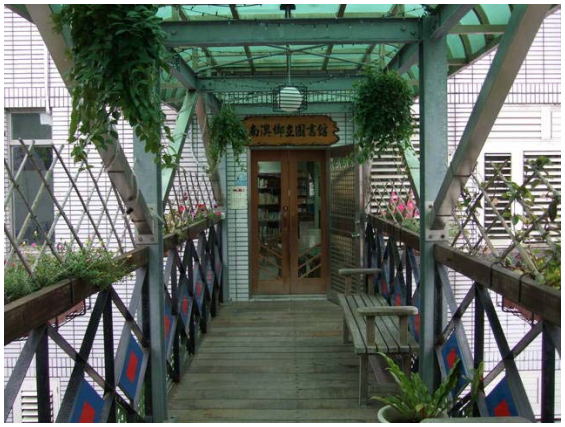


圖 4-17 南澳鄉圖書館綠色走廊

南澳鄉立圖書館保存原住民文化的用心也展現在圖書館的館藏特色上。為配合一鄉鎮一特色的概念，因此圖書館努力蒐集原住民資料，在館內設立「泰雅圖書區」(圖 4-18)，在長久以來辛苦的經營之下，已經成為質量兼具的特色館藏，不僅成為研究原住民文化的重要資源，也吸引更多不同族群的使用者前來利用圖書館。

圖 4-18 南澳鄉圖書館泰雅圖書區

（二） 機構資源

南澳鄉立圖書館為了推廣圖書館利用教育，每年都規劃了多項活動，特別是在兒童閱讀及縮短城鄉差距方面，圖書館更是用心經營，舉辦了包括婦女數位研習營、泰雅書籍介紹、親子心靈成長讀書會等活動，由圖書館邀請南澳當地的講師授課，並深入社區邀請民眾踴躍參與圖書館的各項活動。另一方面，圖書館考量到南澳鄉面積廣大，且多屬山區地形，交通不便，因此也主動與各學校合作，舉辦圖書館利用教育－醜小鴨劇團活動，由館員親自到各學校，採用生動活潑的方式，讓學童從遊戲中親近圖書館，學習圖書館資源的運用，以提昇利用圖書館資源的效益，也讓圖書館的服務不只侷限在有限的館舍空間內，更能真正的深入社區，與民眾互動。

空間改善完成之後的南澳鄉立圖書館，以泰雅原住民的文化特色為主，將圖書館有限的空間作了最有效的發揮，也讓圖書館的氣氛更加溫馨，提供讀者舒適的閱讀環境。另一方面，圖書館也用心於各項服務上，深入瞭解社區之需求，規劃適合民眾之活動，並且真正跨出圖書館的範圍，走入社區，真正讓圖書館成為社區重要的學習資源中心。

第五節 宜蘭縣宜蘭市立圖書館

一、 宜蘭市概況介紹

宜蘭市位於蘭陽平原中央，東通壯圍鄉，西接員山鄉，南臨蘭陽溪與五結鄉相對，北接礁溪鄉。宜蘭市為宜蘭縣內唯一的縣轄市，為縣治所在地，更是宜蘭縣的政經、文教中心。宜蘭市早於清代即陸續進行開發，因此宜蘭市境內擁有大量的古蹟及豐富的文化資源。此外新世紀的宜蘭市也努力的拓展城市外交，配合國際童玩節等活動，積極與國外進行交流，為宜蘭市爭取到更多國際的資源，提昇國際形象（註 19）。宜蘭市人口佔全縣人口總數約 20%，至民國 97 年 5 月為止，人口總數為 96,152 人，其中男性 47,585 人，女性 48,567 人（註 20）。

二、 宜蘭市立圖書館發展概況

21 世紀的公共圖書館，其服務領域應該是多元、創意的文化環境，更是營造文化、追求願景的心靈活化工程。宜蘭市立圖書館秉持著這樣的理念來規劃一個讓品味與閱讀共鳴的溫馨氛圍。以文化、藝術、休閒、知性的經營概念來陳設圖書館內外的空間佈局與設計圖書館之識別標誌（圖 4-19）（註 21）。

圖 4-19 宜蘭市圖書館識別標誌

宜蘭市立圖書館為一棟地下一層、地上三層的建築，館舍內外的每寸空間都經過詳細的規劃。地下室為藝術展覽空間，提供民眾一個接近藝術的機會（圖 4-20）。一樓則為兒童讀物及閱報雜誌區，除一般兒童讀物之

圖 4-20 宜蘭市圖書館地下室展覽廳

外，也擺放了由國外姊妹市捐贈之兒童外文讀物，搭配文物擺設，提供親子一個親切、休閒的閱讀空間（圖 4-21）。二樓為開放式書庫，運用竹子

圖 4-21 兒童讀物及報紙期刊區

將原本單調的書架變的創意十足（圖 4-22），並且結合農具（圖 4-23）及

圖 4-22 宜蘭市圖書館竹製書架

圖 4-23 宜蘭市圖書館農具擺設

古地圖導覽（圖 4-24），把書庫徹底融入蘭陽平原獨特的風情之中。圖書

圖 4-24 宜蘭市圖書館古地圖導覽

館的三樓則為成人英文閱讀和視聽資料專區（圖 4-25）及館藏的特色－音樂圖書館（圖 4-26），結合音樂工作舉辦相關研習活動，成為最適合音樂交流之場所。

圖 4-25 宜蘭市圖書館成人閱讀及視聽資料專區

圖 4-26 音樂圖書館

除了館內的佈置之外，館外也經過精心的規劃，包括古石碑及相關文物的擺設，都讓人感受到圖書館與地方文化結合之用心。

三、 宜蘭市立圖書館社區資源運用情形

宜蘭市立圖書館在社區內機構資源的運用上有非常好的成效，包括學校、商家、政府機關，甚至於國際間資源的交流等，都是宜蘭市立圖書館積極運用的項目。

宜蘭市立圖書館與鄰近學校的合作關係相當密切，圖書館除了配合學校的課程提供場地給予學校利用之外，在館長努力的經營之下，圖書館也成為學童放學後最佳的休閒場所。每到放學時間，就可看到館長站在圖書館門口親切的迎接準備進到圖書館來的學童（圖 4-27），經過長久的經營，早已讓民眾習慣利用圖書館，圖書館也成功博得民眾之認同。

圖 4-27 宜蘭市圖書館成為學童最佳的課後休閒場所

在市長及上級單位的支持之下，圖書館也規劃了許多的活動，例如閱讀宜蘭、讀書會等活動，並且規劃市長及夫人親自參與活動，不僅成功吸引民眾的參與，對於圖書館及公所形象的提昇更有正面的效益。此外與社區內的店家合作也是圖書館經營的重點項目之一，例如由餐廳贊助寫生比賽，將比賽之作品授權店家印製成餐盒，對於圖書館及社區的行銷都有相當大的幫助。

國際交流是宜蘭市立圖書館最具特色的資源運用方式，透過姊妹市的贊助，為圖書館帶來許多資源上的協助，例如來自美國堪薩斯州的姊妹市黎霧市，每年固定捐助 5000 美元的購書經費給予宜蘭市立圖書館，對於圖書館的經營有相當大的幫助，此外宜蘭縣每年舉辦的國際童玩節，也為圖書館提供了許多國際交流的機會。(圖 4-28)

圖 4-28 宜蘭市圖書館國際交流成果剪影

宜蘭市立圖書館在館長的經營策略之下，十分重視社區資源的運用，不論是利用地方的文化資源來營造圖書館之特色，或是與上級單位、社區內各機關團體的合作，甚至是經由國際交流的方式為圖書館帶來的資源，都為圖書館的營運帶來正面的效益，也促進民眾對於圖書館的認同感，足以做為鄉鎮圖書館運用社區資源之典範。

第六節 宜蘭縣壯圍鄉立圖書館

一、 壯圍鄉概況介紹

宜蘭縣壯圍鄉位於蘭陽平原上，恰處於蘭陽平原原海岸中心，地勢平坦且土壤肥沃，因此壯圍鄉長久以來以農漁業作為主要產業。全鄉大致可分為三大生產區，包括臨近宜蘭市、礁溪鄉的稻米生產區；沿蘭陽溪畔北岸的新南、美福蔬菜區以及臨海養殖區。其中新南、美福蔬菜區每年生產的哈密瓜更是遠近馳名，更使壯圍鄉具有「哈密瓜故鄉」的美名，民風淳樸、瀰漫著濃厚的鄉土文化風味，更成為壯圍鄉最具特色的地方（註 22）。壯圍鄉人口數不多，至民國 97 年 5 月為止，人口總計有 25,093 人，其中男性 13,281 人，女性 11,812 人（註 23）。

二、 壯圍鄉立圖書館發展概況

壯圍鄉立圖書館於民國 81 年正式開放使用，並且在民國 92 年爭取到文建會「公共圖書館空間及營運改善計畫」之補助，於民國 93 年完成空間改造，在這段期間，壯圍鄉立圖書館的營運績效屢受肯定，分別於民國 87 年被評為「全國績優圖書館」、民國 92 年為「全國圖書館經營特優館」及民國 93 年被遴選為「公共圖書館空間改善東區示範館」，營運績效受到普遍肯定。

壯圍鄉立圖書館期許自己能夠成為壯圍鄉的文化地標，且讓民眾感受到圖書館就如同鄉民的好鄰居一般，因此著手進行空間改善，全面調整建築空間。於民國 93 年重新啟用後，帶給鄉民煥然一新的感受，將圖書館原本有限的空間發揮最大的效用，也讓圖書館更加貼近民眾。在圖書館整體空間的改造中，最特別的就是書庫的設計（圖 4-29），「非」字型書架的設計，讓圖書館宛如誠品書店一般，讓讀者能夠舒適、自在的閱讀，搭配館內擺設的各項文物、農具（圖 4-30），讓圖書館呈現出悠閒、簡約的氛圍（註 24）。

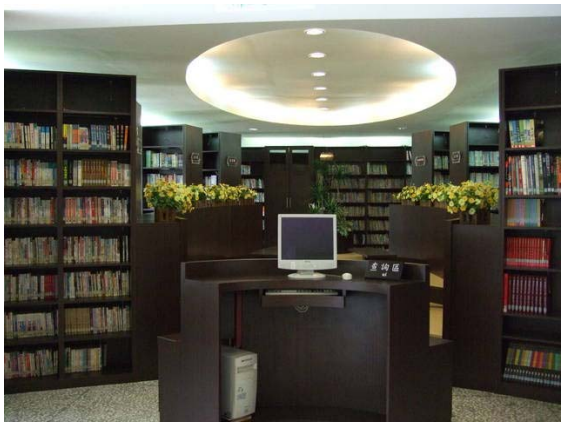


圖 4-29 壯圍鄉立圖書館「非」字型書庫

圖 4-30 壯圍鄉立圖書館之擺設

三、 壯圍鄉立圖書館社區資源運用情形

（一） 人力資源

尋求志工的協助是壯圍鄉圖書館解決人力不足問題最好的辦法，壯圍鄉圖書館目前志工人數共有 37 人，均由社區內的熱心人士協助，圖書館的志工可以分為三種，第一種是與鄉內學校合作遴選的小義工，協助圖書館的各項業務；第二種是書香媽媽，負責協助圖書館說故事活動等推廣活動的進行；第三種義工是館長的智囊團，作為館長的諮詢對象，為館長提供館務發展之建議。有了義工的協助，為圖書館活動的推廣帶來相當大的幫助。

（二） 機構資源

壯圍鄉以農業為主，鄉內工、商業並不發達，因此經費資源並不充裕。以民國 96 年度為例，壯圍鄉圖書館只編列了 7000 元的活動經費，面對如

此狀況，社區資源的運用成為支持圖書館營運的重要方式。因此民國 96 年度壯圍鄉圖書館在只有 7000 元活動經費的情況下，全年度仍然辦理了 42 場文化推廣活動，足見壯圍鄉圖書館運用社區資源的積極程度。

壯圍鄉圖書館運用社區資源辦理推廣活動的方式，主要是尋求社區內之團體如獅子會、婦女會等單位的贊助，合作舉辦圖書館利用推廣活動。或者是搭其他單位舉辦活動的順風車，例如學校運動會，與學校協商，讓圖書館能夠設攤舉辦書展或其他活動。透過其他單位在經費上的支援，使圖書館在沒有經費的情況下，仍然能順利辦理多項活動，在鄉內推廣圖書館的各項服務。

認養制度是壯圍鄉圖書館獨特的經營方式，同樣受限於經費資源的不足，因此圖書館沒有能力添購太多新書及期刊，因此壯圍鄉圖書館便採用期刊認養制度，號召壯圍鄉內的熱心人士與團體認捐期刊的購買經費，讓圖書館能夠常保資料的更新（圖 4-31）。此外不只是期刊的認養，甚至連

圖 4-31 壯圍鄉立圖書館期刊認養

館內的各項佈置也是社區可以認養的項目，例如兒童閱覽室內的成語或英語教學海報（圖 4-32）等，透過社區的認養，不只可以為圖書館節省許多經費的支出，也可以為社區內的熱心店家或團體達到宣傳的效益，讓圖書館與社區得到雙贏的效果。

圖 4-32 壯圍鄉立圖書館海報認養

壯圍鄉圖書館在鄉土文化的保存工作上，也與社區有密切的合作關係。圖書館廣邀社區耆老協助圖書館進行鄉土文化的教學，也和社區合作進行鄉土文化的保存工作。壯圍鄉圖書館與社區的互動頻繁，除館長積極參與社區內的各項活動之外，圖書館也經常協助社區舉辦各項活動，不僅有利於圖書館運用社區資源，也將圖書館的活力帶進社區，為社區注入一股活水。

最後將六所圖書館運用社區資源之情形整理如表 4-6，根據各館運用社區資源之方式，大致將鄉鎮圖書館運用社區資源之方式歸納如下：

1. 文化資源：各地區的風土民情不同，因此所產生的文化資源也不盡相同，文化資源的運用，也使各館在空間及活動的規劃上，更具有地方的特色。
2. 機構資源：在圖書館經費普遍不充裕的情況之下，機構資源成為協助圖書館營運的重要助力，尋求社區內各單位的支援，成為各鄉鎮圖書館的重要工作項目。此外學校儼然已成為鄉鎮圖書館最重要的合作對象，透過學校的協助，對於閱讀的推廣有更大的助益。
3. 人力資源：鄉鎮圖書館之人力編制普遍不多，需要更多的幫手才能應付大量的活動，因此志工與社區內的熱心人士成為圖書館最珍貴的資源。社區內的藝文人士及耆老也成為圖書館提昇社區藝文風氣及保存鄉土文化的重要合作夥伴。
4. 自然資源：自然資源相較於其他社區資源，是較稀有且獨特的資產，也是幫助鄉鎮圖書館活動規劃的利器，各館在自然資源的運用上，大多與休閒、觀光之概念相結合，藉由寓教於樂的方式，帶領民眾認識地方之特色，也更加能夠吸引民眾參與圖書館的活動。

表 4-6 研究個案運用社區資源之方式

	文化資源	機構資源	人力資源	自然資源
深坑鄉立圖書館	以深坑之特產舉辦四寶文化節。	尋求政府機關、社區發展協會、農會等單位在資源上的協助。	商請社區巡守隊、交通隊協助各項大型活動進行，聘請藝文人士擔任研習班講師。	以鄉內之登山步道規劃「古道逍遙遊」活動。
萬里鄉立圖書館		與學校、社區發展協會合作舉辦推廣活動。	招募志工協助館務，邀請藝文人士舉辦展覽。	在館內設置觀海區、在社區舉辦生態觀察活動。
新店市立圖書館	設立文史館，保存新店市先民文物。	尋求企業、政府機關等單位的支援，並與學校、社區店家、文史學會等單位合作舉辦活動。	組織專業志工團隊，邀請藝文人士舉辦展覽。	結合碧潭沿岸之風景區舉辦活動。
南澳鄉立圖書館	設置泰雅特藏區、將原住民文化融入館舍空間規劃。	尋求政府機關在資源上的協助，並與學校及社區發展協會等單位合作舉辦活動。	聘請教師及社區耆老擔任研習活動講師。	
宜蘭市立圖書館	將地方之特色和文物融入空間之佈置。	積極與學校、公所、社區店家、民間社團等單位合作，舉辦各項活動。		
壯圍鄉立圖書館	與社區合作進行鄉土文化資源的保存。	積極尋求與學校、社區發展協會、民間社團等單位的合作機會，使圖書館有更充沛的資源舉辦活動。	招募志工協助館務運作，號召熱心人士認養期刊。	

註釋：

註1 深坑鄉公所，「話說深坑」，< http://www.shenkeng.tpc.gov.tw/s1_1.htm >（2008 年 2 月 15 日）。

註2 臺北縣政府，「臺北縣戶政服務網-歷年人口統計」，2008 年 5 月，< http://www.ris.tpc.gov.tw/_file/1392/SG/24964/D.html >(2008 年 6 月 2 日)。

註3 國立臺中圖書館，「圖書館家族-臺北縣深坑鄉立圖書館」，2008 年 4 月 29 日，< http://www.ntl.gov.tw/FamilyGroup_Look.asp?CatID=17&NewsID=144&selectkind= >（2008 年 6 月 2 日）。

註4 國立臺中圖書館，「公共圖書館統計系統」，＜ http://publibstat.lib.nctu.edu.tw/townstat/showtownstat.aspx?lib_no=52 ＞（2008 年 6 月 2 日）。

註5 臺北縣資訊服務站，「萬里鄉：地方簡介」，2006 年 1 月 9 日，<http://www.tpc.gov.tw/_file/2890/SG/20158/D40000002890000002_0.html >（2007 年 10 月 25 日）。

註6 同註 2。

註7 國立臺中圖書館，「圖書館家族-臺北縣萬里鄉立圖書館」，2008 年 4 月 29 日，<http://www.ntl.gov.tw/FamilyGroup_Look.asp?CatID=17&NewsID=128&selectkind=select_1 >（2008 年 6 月 2 日）。

註8 國立臺中圖書館，「公共圖書館統計系統」，＜ http://publibstat.lib.nctu.edu.tw/townstat/showtownstat.aspx?lib_no=62 ＞（2008 年 6 月 2 日）。

註9 新店市公所，「關於新店」，< http://www.sindian.tpc.gov.tw/releaseRedirect.do?pageID=706 >（2007 年 10 月 25 日）。

註10 同註 2。

註11 國立臺中圖書館，「圖書館家族-臺北縣新店市立圖書館」，2008 年 4 月 29 日，<http://www.ntl.gov.tw/FamilyGroup_Look.asp?CatID=17&NewsID=151&selectkind= >（2008 年 6 月 2 日）。

註12 國立臺中圖書館，「公共圖書館統計系統」，

註13 ＜http://publibstat.lib.nctu.edu.tw/townstat/showtownstat.aspx?lib_no=44 ＞（2008 年 6 月 2 日）。

註14 新店市立圖書館，「分館一覽」，< http://library.sindian.gov.tw/tw/l_aboutus2.asp >(2008 年 3 月 25 日)。

註15 新店市立圖書館，「行動圖書館」，< http://library.sindian.gov.tw/tw/l_aboutus5.asp >(2008 年 3 月 25 日)。

註16 新店市立圖書館，「展覽檔期」，< http://library.sindian.gov.tw/tw/l_media.asp>（2008 年 6 月 2 日）。

註17 宜蘭縣南澳鄉公所全球資訊網，「認識南澳」，< http://www.nanao.e-land.gov.tw/info_index.php?nid=2 >（2008 年 6 月 27 日）。

註18 宜蘭縣政府主計處，「統計資訊」，< http://bgacst.e-land.gov.tw/releaseRedirect.do?unitID=115&pageID=6720 >（2008 年 6 月 27 日）。

註19 余佩玲主編，文化、生活、學習：10 個鄉鎮圖書館轉型生活學習中心的真實故事（臺北市：文建會，民 95 年），頁 48-63。

註20 宜蘭市公所全球資訊網，「世紀文化城」，< http://www.ilancity.gov.tw/ >（2008 年 6 月 27 日）。

註21 同註 17。

註22 國中圖，「圖書館家族-宜蘭縣宜蘭市立圖書館」，<http://www.ntl.gov.tw/FamilyGroup_Look.asp?CatID=17&NewsID=380&selectkind= >（2008 年 6 月 27 日）

註23 宜蘭縣壯圍鄉公所，「壯圍采風」，<http://jhuangwei.e-land.gov.tw/releaseRedirect.do?unitID=157&pageID=5314 >（2008 年 6 月 27 日）。

註24 同註 17。

註25 同註 18，頁 39。

第五章　訪談分析

本研究採用訪談法，針對鄉鎮圖書館運用社區資源之情形進行調查，訪談對象為鄉鎮圖書館館長或相關工作人員。期望能藉由與鄉鎮圖書館工作人員的訪談，瞭解鄉鎮圖書館運用社區資源行銷圖書館之經驗。共計訪問臺北縣深坑鄉、萬里鄉、新店市及宜蘭縣南澳鄉、宜蘭市、壯圍鄉六所鄉鎮圖書館，訪談對象包含館長及館員共七人，分別以英文字母 A-G 代表各訪談對象，如表 5-1。

表 5-1 鄉鎮圖書館受訪者資料

代碼	受訪者職稱	受訪時間
A	館長	97 年 2 月 25 日
B	館員	97 年 2 月 25 日
C	館長	97 年 3 月 4 日
D	館員	97 年 4 月 14 日
E	館員	97 年 5 月 14 日
F	館長	97 年 5 月 28 日
G	館長	97 年 5 月 28 日

除了瞭解圖書館運用社區資源之情形外，本研究也希望能夠瞭解社區人士對於鄉鎮圖書館運用社區資源之看法。由社區人士的角度出發，探討鄉鎮圖書館運用社區資源之成效，並瞭解社區人士對於鄉鎮圖書館參與社區發展建設之想法，因此本研究也針對社區人士進行訪談，共計訪問五位社區人士，並分別以英文字母 H-L 表示，如表 5-2。

表 5-2 社區受訪者資料

代碼	受訪者	受訪時間
H	國中校長	97 年 3 月 14 日
I	社區發展協會理事長	97 年 4 月 22 日
J	文史學會理事長	97 年 4 月 25 日
K	社區人士（曾任村幹事、圖書館館長）	97 年 6 月 5 日
L	國小校長	97 年 6 月 5 日

第一節 圖書館人員訪談資料分析

一、 鄉鎮圖書館行銷活動運作之概況

在瞭解圖書館與社區合作情形之前，必須先瞭解圖書館相關行銷活動之運作概況，包括圖書館如何規劃推廣活動、如何擬定行銷策略以及館員的專業訓練。茲分述如下：

（一） 活動前擬定計畫

圖書館在辦理推廣活動之前，必須先擬定活動計畫，包括活動內容、經費分配等。圖書館在擬定活動計畫時，依照經費取得之方式，可以分為三種模式：

1. 按預算編列年度計畫

鄉鎮圖書館每年均固定有由鄉公所編列之預算，並須接受民意機關審核，為有效運用經費，圖書館必須事先擬定年度活動計畫。

「圖書館有針對推廣活動，如春、秋季之才藝研習班、說故事活動等，事先擬定年度計畫，這樣才能知道在什麼時期應該要推什麼活動。」

（D）

「我們在前一年度的 10－12 月期間就會開始擬定下一年度推廣活動的計畫。」

（E）

2. 申請其他單位之補助

圖書館除了每年固定編列的預算之外，許多政府機關不定期會提供補助計畫，圖書館可以視情況申請。

「除了年度計畫之外，如果有相關的計劃經費可以申請的話，我們也會去申請，例如我們在 96 年度即向客委會申請到經費補助，舉辦『深坑客家桐花祭』」。

（A）

3. 與其他單位協辦

鄉鎮圖書館之上級單位，如縣立圖書館、文化局等單位，不定期也會舉辦推廣活動，圖書館有時也需要配合辦理。或者是圖書館對外尋求與其他單位合作之機會，共同舉辦活動。

「我們現在的推廣活動計畫可以分爲兩部分，一個部分就是配合上級單位的專案活動，譬如好書交換、多元閱讀及特色館藏的宣傳活動。第二部分則以參與別人的活動爲主。例如在學校運動會期間與學校合作舉辦書展，圖書館是搭便車一起舉辦活動，這也是社會資源的一種運用方式。」

（G）

各館擬定推廣活動計畫之模式大都大同小異，除了每年度固定的活動之外，圖書館也都會視情況爭取其他的補助經費來舉辦活動。此外，目前鄉鎮圖書館經常面臨經費不足之情形，面對這種情況，爭取與其他單位合作，藉由外界之協助舉辦推廣活動，也是一種方式。

（二） 專人負責各項行銷推廣活動之規劃

鄉鎮圖書館每年均會辦理許多推廣活動，因此需要有專人負責各項活動內容之規劃。大部分鄉鎮圖書館規模並不大，受限於編制，往往人力也有限，因此在活動的規劃方面，大都由 1－2 位館員負責。而在稍具規模之鄉鎮圖書館，則可擴大由一個團隊來負責活動之規劃。

「在活動計劃方面，我們目前是由一位助理員針對這些活動來作規劃，館長則從旁協助。」

（C）

「我們圖書館目前有 4 位館員，其中有 2 位專門負責計畫的執行，館員負責提計畫，然後由館長評估計劃的可行性並協調經費的運用。」

（E）

「我們圖書館目前共有 53 位館員，在總館之下還有十幾個分館，在活動的規劃上，是由總館辦公室主導。」

（D）

（三） 行銷觀念的教育與培訓

由於目前鄉鎮圖書館館員大多不具有圖書資訊相關背景，因此針對館員的在職培訓課程更顯重要。鄉鎮圖書館受限於規模，通常無法自行辦理

相關課程，大都是由上級單位，如縣立圖書館或文化局來辦理相關之培訓。

「因爲我們圖書館規模小，所以比較少有針對館員的教育訓練。但是臺北縣立圖書館有分區輔導，每年會定期舉辦三場有關行銷觀念的教育培訓，我們都會派員去參加培訓課程。」

（A）

「文化局有辦理一些培訓的課程，此外文化局每年也會辦一次全縣圖書館的工作研討，內容包括圖書館的參訪等，我們可以藉此交流圖書館經營之理念與心得。」

（G）

除了由上級單位辦理的培訓課程，較具規模的鄉鎮圖書館也會自行辦理相關的訓練。

「除了臺北縣立圖書館所提供的訓練之外，我們圖書館也會提供一些教育訓練的課程。」

（D）

在正規的培訓課程之外，鄉鎮圖書館館員也可以藉由舉辦活動之過程，從中學習相關的行銷觀念，透過實務經驗，加強自己不足之處。

「藉由辦理各項活動前後間執行相關行銷觀念及可再進步空間之氛圍學習之。」

（F）

（四） 鄉鎮圖書館的行銷策略

行銷策略包括規劃活動之前的環境評估，以瞭解舉辦活動之可行性。再者每一個活動都必須選擇適當的族群，並且要搭配適當的行銷宣傳工具，才能達到圖書館舉辦活動的目的。最後必須針對活動舉辦的成效做評估與檢討，做為日後改進之依據。針對各館行銷策略的擬定，說明如下：

1. 評估活動可行性

鄉鎮圖書館在舉辦活動之前，除了必須設定活動的目標之外，可行性的評估更是決定活動能否舉辦的重要步驟。鄉鎮圖書館在評估活動可行性的方式，可分為下列兩種：

(1) 經驗累積

鄉鎮圖書館之推廣活動大多具有持續性，許多都是每年會固定舉辦的活動。因此鄉鎮圖書館在評估活動舉辦之可行性時，會參考過去舉辦類似活動之經驗，根據以往讀者參加活動之回饋，做為評估活動可行性的依據。

「圖書館會藉由以往舉辦活動的過程來瞭解參與者的特性，之後如果再舉辦類似活動時，再根據這些特性來規劃活動。」

（D）

「我們會參考前幾年在辦活動的過程中，學員或講師給予我們的一些建議事項，我們會參考這些建議來評估是否要繼續舉辦這些活動或是否需要規劃新的活動。」

（E）

(2) 觀察時勢

鄉鎮圖書館在規劃活動時，也需要觀察社會之脈動，瞭解當前流行之趨勢，才能夠吸引民眾之目光，並確保活動內容的創新。

「我們會主動的去觀察社會現象，瞭解目前社會上的主流價值，譬如目前大家都在積極的從事閱讀的推廣，所以我們在閱讀活動的規劃上也會比較積極。」

（C）

2. 設定目標族群

鄉鎮圖書館服務的對象不分族群，社區內所有的居民都應該是圖書館服務的對象。因此鄉鎮圖書館的經營必須兼顧各種不用的族群，所以在活動的規劃上必須多樣化，才能夠吸引到各階層的民眾。

「因爲圖書館幾乎是從年初到年尾都有活動，所以我們希望能夠兼顧到所有族群，例如我們的藝文研習班，在課程的安排上就能夠兼顧兒童、成年人甚至是老年人的需求。」

（B）

「我們辦理的活動基本上是鼓勵所有民眾都參加，當然在辦理活動的過程中難免需要設定活動的目標族群，例如才藝班吸引的對象是成人及兒童，行動書車則是針對兒童及婦女。」

（D）

「圖書館服務的對象不分族群或階層，希望圖書館顯成爲社區人士的書房、安親班、約會的地方、親子共讀學習的場域、老師與學生共同學習成長的場域、家庭主婦生活交換資訊中心、外籍配偶學習場域、上班人士資訊蒐集中心、外籍人士認識並瞭解本土文化學習場域、老年人含貽弄孫及與老朋友交誼場域…等等。」

（F）

3. 運用行銷工具

各館所採用的宣傳管道除了一般的海報、傳單之外，也會透過網路及媒體進行宣傳。與社區內的單位合作也是宣傳的重要方式，不論是學校、民意機關或是一般社區，都是可以協助圖書館行銷的管道。當然行銷工具的應用，也因各地民情之不同，而有不用的運用方式及成效。

「在行銷工具的應用上，除了海報、傳單及網路之外，我們也結合國中、小協助圖書館活動的宣導。圖書館也有蒐集各媒體記者的資料，會主動發佈消息給媒體。」

（A）

「我們會透過社區或是里民大會等場合進行宣傳，圖書館的主任也會利用主管會報或是其他會議將圖書館正在進行的各項活動向市民代表或里長宣導，透過里長和代表幫圖書館宣傳活動，也能增加活動的成效。」

（D）

「我們會將活動訊息行文到各個學校或是村辦公室及社區發展協會等單位。但是通常最有效果的還是透過口耳相傳的方式，圖書館會主動告知一些較常參與圖書館活動的民眾相關訊息，邀請他們來參加活動，透過這種方式可以收到比較好的宣傳效果。」

（E）

「海報、傳單、網路等都是我們運用的行銷工具，此外本館近日也與警察廣播電臺合作「早安閱讀宜蘭」行銷推廣圖書館之節目。」

（F）

4. 評估成效

鄉鎮圖書館在活動結束之後，必須進行活動成效評估，以瞭解圖書館所舉辦的活動是否有達到預期的目標。舉辦活動可能產生的成效包括有形及無形的效益，因此也需要運用不同的方式來評估各種不同的成效，參與活動的人數是評估活動成效時，最顯而易見的指標。此外圖書館也經常以

問卷的方式調查民眾對活動的看法或建議，而民眾的意見也會成為圖書館往後辦理活動的重要參考依據。

「參加活動的人數是一個很好的指標，而且在活動結束之後，民眾一定會有一些意見反應給我們聽，我們也能夠藉此評估活動的成效。」

（B）

「我們並沒有非常科學的工具，只能運用一些基本的方式，主要還是看進館的人數，還有讀者的回饋。」

（C）

「我們在活動結束之後都會做調查，我們可以透過這些調查結果瞭解民眾喜好的趨勢及活動的成效。」

（G）

二、 圖書館運用社區資源行銷

本論文旨在研究鄉鎮圖書館成功結合社區資源行銷之經驗，以做為未來鄉鎮圖書館經營之參考。因此必須瞭解研究個案運用社區資源行銷圖書館之情形，包括運用社區資源之方式、如何發掘社區資源、社區對圖書館之支持程度及運用社區資源產生之效益。藉由這些面向來探討社區資源之運用對鄉鎮圖書館經營所產生之影響。

（一） 圖書館運用社區資源之方式

每個地區都有不同的特色，隨著地方的發展及民情的差異，所產生之社區資源也有所不同。因此圖書館對於各項資源的運用也有不同的做法，依照社區資源型態的不同，各館的運用方式茲分述如下：

1. 運用各種文化資源

每個鄉鎮發展的歷程均不同，也造就了各地不同的風土民情，鄉鎮圖書館要融入地方，創造獨一無二的經營特色，由社區的風俗、文化著手是最直接快速的方式。

深坑鄉向來以歷史悠久之老街、古蹟與豆腐等特產而聞名，因此圖書館也致力於推廣老街文化。深坑鄉圖書館結合社區資源，將深坑鄉的文化與觀光向外推銷，不僅促進地方產業之發展，也成功創造圖書館之經營特色。

「深坑鄉圖書館配合季節性，會舉辦一些節慶活動，譬如說深坑四寶文化節、深坑客家桐花祭等等的，這些都是圖書館在推廣的項目。我們除了圖書館的業務之外，還結合了文化推廣，甚至於觀光，這都屬於我們圖書館的業務職掌範圍。在進到我們圖書館之前，你可以看到我們圖書館有文化導覽圖，有古厝的導覽，甚至於深坑四寶特產的導覽。我們一直思考如何才能夠把深坑給推介出去，這也是我們圖書館的主要工作。運用各種不同的活動，運用圖書館內、外部的資源，結合起來把深坑的文化推銷出去。」

（A）

新店市內藝文風氣盛行，社區內有許多藝術家，因此圖書館也設置了展覽廳，提供給民眾一個藝文空間。此外新店市立圖書館也規劃了一個文史館，專門保存新店市之各項文史資料及文物。

「圖書館提供一個展覽的場所給新店地區的藝文人士來申請。我們的展覽分成申請展和邀請展兩種類型，在申請展方面我們有訂定一套標準，當展覽者提出申請之後，圖書館方面會經由一定的評審機制來審核。邀請展則由圖書館去邀請知名的藝術家來參展，最主要的用意在於讓新店市民能夠接觸到較高水準的藝術作品，所以邀請展的對象就不一定侷限於新店在地之藝文人士。這部分也是圖書館和社區合作的重要項目之一，圖書館也希望能夠盡量由在地的人士來參展，但是偶爾也必須要有一些比較不一樣的東西，介紹給新店人知道，不過還是以在地的藝文人士作爲主要的規劃方向。」

（D）

宜蘭縣南澳鄉的居民以原住民為主，因此圖書館在經營上積極與原住民之文化結合，除了進行空間改善之外，也建立以原住民資料為主之特色館藏，成為從事原住民研究的重要資源。

「圖書館內規劃了『泰雅圖書區』，以原住民的資料做爲我們的特色館藏，此外也成立泰雅文化館，專門收藏原住民文物。在活動的規劃上，我們會和文化館合作，推廣和原住民特色相關的活動。」

（E）

鄉土文化的保存是圖書館責無旁貸的工作，鄉鎮圖書館可以積極與社區合作，從事鄉土文化的保存，收藏相關文物，並廣邀社區耆老，帶領民眾認識鄉土文化。

「最近一、二年我們很積極在做鄉土文化的保存，因爲圖書館的功能除了教育與資訊之外，還有鄉土文化。圖書館如果要發展鄉土文化這一個領

域，就必須和社區合作，社區通常是有人沒有錢，剛好上級在推廣多元閱讀，所以我們就以閱讀鄉土爲主題，提供一些經費給社區，由社區耆老來當講師，帶領民眾認識鄉土文化。」

（G）

2. 社區之機構與人力資源

鄉鎮圖書館普遍面臨資源不足之情況，因此社區內之機關團體與人力資源便成為圖書館紓解困境的重要管道，學校則是圖書館舉辦推廣活動最好的夥伴。藉由與社區內各機關和民眾的合作，也強化了圖書館與社區之間的互動，進而增加民眾對於圖書館的認同感，達到行銷圖書館之目標。

萬里鄉立圖書館特別重視閱讀推廣，特別是館長認為閱讀習慣應該從小扎根，因此格外重視兒童與青少年的閱讀推廣活動，成功與鄰近學校合作推廣了許多閱讀活動。

「鄰近的學校是圖書館很重要的合作對象，我們和萬里國中、大鵬國小等學校都有不同模式的合作方式。像萬里國中校長以閱讀護照的方式鼓勵學生閱讀與利用圖書館，我們也會不定期的請校長來做一些講座。此外，還有包括藝文活動的合作，這也是增加彼此互動的方式，老師也會帶學生來圖書館參訪。學校也很喜歡運用圖書館的場地合作辦理一些講座和課程。我們也很樂意提供協助，而且經費是由他們支援，對圖書館來說也有相當大的幫助。」

（C）

新店市立圖書館針對社區內的店家推出書香商店的構想，同時成功推行志工培訓機制，對於圖書館之營運帶來相當大之幫助，新店市立圖書館表示：

「志工是我們很重要的一部份，新店市立圖書館的志工有三大類，包括文化、文史和推廣三種類型，預計還會增加影視志工。除了志工之外，書香商店也是我們比較特別的服務項目，圖書館是抱持著將報廢圖書再利用的概念來推廣書香商店，圖書館將報廢圖書整理之後，提供給有意願擺放的商家，他們提供了閱覽的空間，也等於是在幫圖書館管理圖書，這些書香商店也會提供給讀者一些消費折扣的優惠，圖書館也會定期的做一些整理工作。」

（D）

壯圍鄉立圖書館受限於公所財政困難，在經費方面的支援並不充足，為了維持圖書館的正常營運，因此社區資源的運用成為關鍵的因素，期刊

認養就是在這種情況下所產生的制度，藉由社區內熱心人士的挹注，使圖書館在經費資源不足的情況之下，仍然能夠維持良好的營運。

「認養制度是壯圍圖書館相當獨特的經營方式，因爲圖書館的經費有限，因此圖書館邀請社區內之熱心人士、店家，設立認養制度，認養期刊。甚至是館內的各項佈置也是認養的項目，例如兒童閱覽室即由本地的安親班認養英語教學海報的製作。透過認養制度，讓圖書館在經費不足的情況下，依然能有良好的經營成效。」

（G）

宜蘭市立圖書館在社區機關及人力資源的運用上有非常突出的成果，包括來自於公所的支持、社區內店家的合作與贊助，甚至將合作觸角延伸至國外，與國外之姊妹市合作，除了在館內建立英文圖書館藏之外，每年也都爭取到來自於國外的經費支援。宜蘭市立圖書館也積極加強與鄰近學校之合作，希望也能使圖書館成為讓家長、老師最放心的安親班。

「地方首長、民代、各級學校、文化藝術團體及個人、文史工作團體及個人、贊助圖書館資源之個人、商家及團體、國外姊妹市、各國使館、新聞媒體等，都是圖書館積極運用的資源。以圖書館的優質形象與社區形象相結合，達雙贏且互蒙其利之社會價值觀感。圖書館顯然已成爲父母、老師心中最方便及安全的安親班功能。」

（F）

3. 社區之自然環境

有些地方具有得天獨厚的自然環境，優美的景色或是獨特的自然生態便成為圖書館不可多得的資源，例如萬里鄉立圖書館位於北海岸，景色優美，萬里鄉內更擁有許多獨特的生態環境，而圖書館也積極運用這些資源，營造休閒氛圍。

「萬里鄉磺潭社區多次獲得全國社區獎的肯定，他們社區的生態環境非常棒，非常的吸引大家，經常有許多人前往參訪。圖書館也經常和他們合作，邀請社區理事長提供一些資源，舉辦講座等活動，我們可以協助社區向讀者進行宣傳，這樣外地來的讀者就能更加認識我們的生態環境。此外，在圖書館空間的改善上，我認爲應該要運用在地的特色，這樣才有加分的作用。我們圖書館正巧就在北海岸邊，擁有獨特的海景，因此我們就希望讓圖書館能結合這樣的景色。另一方面，爲了配合萬里鄉休閒、觀光的特色，希望能營造更溫馨的氛圍，所以我們在圖書館內規劃了觀海區、藝文走廊、設置了矮書櫃、咖啡機等等…這樣也讓圖書館更

具有地方特色。」

（C）

（二） 發掘社區資源

發掘社區資源是鄉鎮圖書館在運用社區資源的過程中最重要的工作，如何找到適當的資源並且進行合作，是鄉鎮圖書館最大的挑戰。在尋找社區資源的過程中，必須掌握一些重點：

1. 深入瞭解社區環境

圖書館必須對於所在社區之文化、民情及環境有相當程度的瞭解，這樣當圖書館要規劃活動或運用資源時，才能找到著力點，圖書館在尋找社區資源時才能收到事半功倍之效果，同時讓圖書館更能融入社區整體環境，創造經營之特色。

「在還沒有進入圖書館工作之前，我曾經擔任清潔隊長，在擔任清潔隊長期間，我幾乎是走遍了深坑鄉的每一個角落。同時我也曾經擔任社區發展協會的幹部，因此對於深坑鄉的環境與風土民情有相當程度的瞭解，哪邊有什麼資源可以運用，我也能充分掌握。」

（A）

「當初爲了因應文建會「誠品化」的訴求，我去了各個誠品書店觀察它們的特色，我最後得到的結論是要運用在地的特色，這樣比較可以有加分的作用。我們圖書館正巧就在北海岸邊，擁有獨特的海景，雖然前面有一些障礙，但仍然有利用的價值，因此我就思考要讓圖書館能結合這樣的景色。另一方面，爲了配合萬里鄉休閒、觀光的特色，所以我希望能營造更溫馨的氛圍，所以我們規劃了藝文走廊、設置了矮書櫃、咖啡機等等…算是營造溫馨的氣氛和在地特色。」

（C）

「因爲南澳鄉是原住民鄉，因爲宜蘭縣政府希望每個鄉鎮都能有自已的特色，我們瞭解南澳鄉以原住民爲主。因此我們就決定以原住民書籍爲主，到處去蒐集原住民的書籍資料，建立我們的特色館藏。」

（E）

2. 主動出擊經營公共關係

圖書館是否能成功尋求與社區資源的合作，考驗著圖書館公共關係的經營與人脈的建立。因此圖書館平時就應該要積極經營與社區之間的關係，多與社區人士互動，瞭解社區之需求，建立人際關係。公共關係的經營是鄉鎮圖書館能否成功運用社區資源的關鍵，因此圖書館平時就應該要積極經營與社區之間的關係，多與社區人士互動，瞭解社區之需求，建立人際關係。而非只是被動消極的待在圖書館內等讀者自己上門。此外，在成功發掘社區資源之後，如何持續保持長久之合作關係也是重要的課題，因此建立一個社區資源資料庫，整合各項資源與人脈也是必要的工作。

「如果只待在圖書館內，那是沒有辦法按觸社區資源的，所以我們應該要主動走出圖書館，去詢問哪邊有社區資源。對圖書館而言，最主要的困難是在資源的找尋，找到資源之後，後續的協調與合作其實比較容易。我們也會觀察社區的需求，或者社區的發展狀況，然後將我們的館藏及活動做一點調整。」

（B）

「因爲我們很積極的與學校合作進行閱讀的推廣，因此我比較傾向於參考校長們的意見，他們也都很樂意提供建議。在藝文走廊的規劃上，我們會上網去找到一些作家，主動去跟他們聯繫，長久下來人脈就愈來愈廣。」

（C）

「圖書館已經將各種社區資源的資料編造成名冊，不只是地方上藝文人士的資料，因爲我們還負責管理文史館，所以也建立了包括文物的名冊，記錄一些特殊文物的蒐藏資料，這樣當我們需要辦展覽時，也可以馬上知道要從何處借到展覽品。而且圖書館每年會針對名冊上的資料做清查，確認名冊上的相關人士是否有意願繼續列名在圖書館所建立的名冊中。所以當圖書館需要運用社區資源時，我們就有一份名單方便我們去聯絡。」

（D）

「要運用社會資源，平時公共關係的建立很重要，因爲我平常就經常在社區幫忙、主持社區活動，藉由和社區之間的互相幫忙建立起我的人脈。事實上社會資源就等於是館長個人的資源，你跟社區沒有交情，社區也不可能會幫助你，所以平常交情的建立很重要，這樣你開口人家才願意幫助你。」

（G）

3. 以互利的基礎建立合作關係

鄉鎮圖書館在尋求與社區資源合作的過程中，必須抱持互利共生的態度，使雙方在合作的過程中能夠互蒙其利。鄉鎮圖書館自許為社區的生活資訊中心，在社區資源的應用上，不應該只以追求圖書館本身的利益為主，更必須兼顧社區之利益。也只有讓社區在與圖書館合作的過程中獲得利益，才能永續的經營，並吸引更多的社區資源與圖書館合作。

「我們辦活動是抱持著互利共生的想法，不只把圖書館的名聲推銷出去，也要把社區的名聲給推銷出去。圖書館幫忙行銷老街的特色，社區的民眾基本上也會比較支持我們的活動。因此在社區資源的運用上，不只是將社區資源運用在圖書館的活動上，我們希望在合作的過程中，也能夠將社區的特色推銷出去。」

（B）

「其實圖書館很樂意與社區合作，和社區合作也是一種相輔相成的過程，對圖書館與社區都發展都有很好的影響，這樣對於雙方都是有利的。」

（D）

「優質圖書館閱讀空間讓社區寶貴資源願意親近並使用其資源，俾達雙贏之效能。要仔細觀察社會脈動、所需而主動、機動性辦理各種能給予社區人士有“利”可圖之意向，讓社區人士變成圖書館的最佳行銷代言人角色。」

（F）

（三） 社區團體或民眾對圖書館活動之支持程度

社區團體或民眾對圖書館的支持，包括上級單位的支援、民眾的參與等，都是鄉鎮圖書館能否成功運用社區資源的關鍵，同時也是衡量圖書館行銷成效的重要指標。不論是社區關係或活動規劃，圖書館都必須用心經營，讓社區感受到圖書館為他們帶來的好處，如此自然能吸引社區對圖書館的支持與認同。

「因爲我們辦活動是抱持著互利共生的想法，圖書館扮演的只是資源整合者的角色，並不只是爲了圖書館的利益而已，我們是規劃如何運用社區資源，將社區特色也對外行銷，所以基本上社區都會支持我們的活動。」

（A）

「他們很肯定我們圖書館，所以我們辦的各項活動他們都蠻熱烈參與的，尤其是在空間改善完畢之後，他們有感受到資源的改善、享受到這個資

源，所以他們就很樂意來參與。」

（C）

「民眾都非常支持圖書館的活動，我們辦理的一些推廣活動都有很好的成效，只要稍微注意一些細節，活動都可以很順利的推動。公所方面也會盡量提供足夠的資源讓圖書館運用，相關首長也會盡量出席活動，表達對於圖書館活動的支持。」

（D）

「其實他們都還蠻支持的，只是有時候可能受限於距離的因素，交通不方便，民眾可能沒辦法到圖書館來參與活動，所以我們才決定要主動到圖書館以外的地方去辦活動。上級單位也對圖書館提供了蠻充足的支援，而且原住民圖書館，其實原民會也會給予支持，也會有一些補助，所以整體的情況都還不錯。」

（E）

「壯圍鄉圖書館在宜蘭縣是一個表率，我們以前常辦一些很有特色的活動，經常吸引媒體報導，所以壯圍鄉立圖書館在壯圍鄉已經成爲一個地標，甚至把圖書館當成自己的家一樣，這也代表了民眾對於圖書館的認同與支持。」

（G）

「一切都是事在人爲，圖書館積極運用社區資源的行銷策略，讓公共圖書館成爲從幼兒至老人間生活中學習成長的場域。在民眾的感受中，圖書館是不能有中斷服務的要求，甚至希望圖書館能夠 24 小時開放。」

（F）

（四） 運用社區資源產生之效益

善用運用社區資源可以帶來許多效益，對圖書館而言，最明顯且可以量化的成效就是實際進館人數的成長，此外還有許多有形及無形的效益。

1. 閱讀人口與借閱率的成長

圖書館行銷最基本的目標就是能夠吸引民眾進入圖書館，運用圖書館的各項資源，因此進館與借閱人數的成長是評估圖書館行銷成效最顯著的指標。

「我們辦了許多活動，最主要是將報名地點設定在圖書館，民眾自然會來圖書館報名，同時他也會看一下圖書館內部的環境，或者順便來借還

書，基本上會帶動一些人群。」

（A）

「運用社區資源最明顯的成效當然是閱讀人口的提昇，在空間改善前和改善後，我們在各方面都提昇了 4、5 倍之多，所以這個效益是有目共睹的。第二個就是我們的藝文走廊，在藝術資源這方面也吸引了一些人潮，對於藝文氣息的提昇，我覺得對他們可能有潛移默化的作用，也造成他們比較願意來圖書館。」

（C）

「運用社區源的效益最主要還是刺激圖書的借閱率，這是比較顯著的成效。此外，在吸引志工方面也有很好的成效，圖書館和志工之間有良好的溝通管道，所以他們也很樂意來支援、配合圖書館的各項活動。」

（D）

「在幾年之前，當時會來圖書館的大部分都是小學生，最主要是學生放學之後的一個活動場所。但是當我們成立『泰雅圖書區』的特色館藏之後，開始吸引一些其他年齡層的讀者進到圖書館來，例如大學生、老師等。」

（E）

2. 建立圖書館之特色

鄉鎮圖書館努力與社區結合，融入社區民眾的生活。因為每個地區文化的不同，久而久之，圖書館也開始產生獨特的特色。不論在活動的舉辦或是館藏資源的蒐集上，都愈來愈具在地特色。

「我們辦深坑四寶文化節，還有一些鄉土導覽的活動，同時我們順便會蒐集相關的鄉土資料，所以不只有辦活動而已，同時也增加我們館藏的豐富度，比如說舉辦客家桐花祭，我們就會增加許多客家的書籍、影片，這樣有助於我們蒐集深坑的文史資料。而且我們辦活動也會有許多的合作對象，像桐花祭我們就會跟深坑鄉客家協進會合作，在活動過後，我們可能就會合作在圖書館開一些有關於客家文化的研習課程，這樣也是增加我們的資源與特色。」

（A）

「原住民書籍並不容易蒐集，當時為了在館內建立『泰雅圖書區』，也是很辛苦才能建立這麼豐富的資料。之前也曾經有一些上級單位到圖書館來訪視，他們也認為我們這邊原住民書籍的質量並不會輸給其他大型圖書館，也成為我們圖書館最主要的特色。」

（E）

3. 提昇圖書館與社區之能見度，強化民眾對圖書館的認同感

鄉鎮圖書館結合社區資源舉辦活動，不僅行銷圖書館，同時也為社區做了最好的推銷。社區能夠在與圖書館合作的過程中獲得利益，提昇社區之能見度，自然會強化對圖書館的支持與認同。

「我們基本上是以互利共生的概念在舉辦活動，例如和衛生所一起合辦人口政策宣導，對他們的業務上也比較好推行。我們也會爲研習班舉辦成果展，展現學員的作品，所以社區資源的運用上，除了行銷圖書館之外，我們也會爲社區作宣傳。」

（A）

「我們這樣做有助於社區知名度與民眾認同感的提昇。我們和學校的結合是我覺得最成功的一項，像前年有七所學校，去年有八所，分別以七星拱月、舞華八們等主題來舉辦藝文作品的展覽。我們覺得這個活動可以凝聚大家的情感，提昇他們對於圖書館的認同感，更願意來閱讀。」

（C）

「我們積極的走出去，尋求與社區資源合作的機會，也能讓外界更加瞭解圖書館，進而認同圖書館。我們的借閱率長期以來一直都能名列前茅，主要的原因還是圖書館的行銷很成功，很多人都把圖書館視爲自己的家一樣。同時當圖書館與社區合作時，也能帶動社區發展。社區常見的缺點就是活動力不夠、組織力不足，我們剛好就能將圖書館的資源運用在社區內，等於是幫社區注入一股活水。」

（G）

「圖書館與社區內之商家結合可以爲他們帶來經濟效益，並且促進社會和諧、提升圖書館之社會價值。同時圖書館在上級單位的支持下，舉辦許多活動，對於提升政府形象也帶來正面的效益。」

（F）

三、 圖書館行銷過程中所面臨之困難與因應之道

在運用社區資源行銷圖書館的過程之中，必然會遭遇到一些困難，對於鄉鎮圖書館而言，最常面對的困境包括下列數項：

（一） 經費資源不足

許多鄉鎮圖書館每年所編列的預算經費，只足夠支持圖書館基本的營運功能，受限於政府財政困難，圖書館較難爭取到額外的經費來辦理活動。

「最主要的問題還是經費的不足，我們要和社區合作辦理活動的話，通常要向上級單位爭取補助款來做運用，如果要用圖書館的原本的預算經費來辦理這些推廣活動，還是有實質上的困難。圖書館本身的預算，扣除掉維持圖書館營運的經費之後，其實所剩不多，只能夠辦理一些比較小型的活動。除非能夠爭取到補助款，圖書館才有能力針對特定族群去規劃各式不同的活動。」

（D）

「圖書館的經費比較起來是比較少的，不過我所謂的經費不足，並不是指維持圖書館營運的經常費用，主要是在於推展生活學習中心和閱讀這方面，我覺得是應該補充多一點的經費。」

（C）

經費不足的情況是目前鄉鎮圖書館普遍面臨的困境，因此圖書館的經費的運用上比較更加嚴格的控管。沒錢也有沒錢的作法，善用社區資源也是降低圖書館經營成本的最佳辦法。

「我們會視活動的成效而定，具有相當成效的活動，圖書館會持續的辦理。一些比較創新的活動，圖書館也是視情況辦理。圖書館也希望能夠開源節流，其實我們辦的才藝研習班就有這樣的效果，辦理才藝班對公所來說其實是賺錢的，這種情況對圖書館跟公所來說是有益的。」

（D）

「圖書館舉辦的活動基本上都是不是以營利爲目的，除非我們經費不足，我們才會跟參加活動的民眾酌收一些成本費用。而且善用社區資源也是一種降低成本的方式，比如說我們藝文研習班要請老師，我們請深坑當地的專業人士擔任老師，不用到臺北市或其他地方去辛辛苦苦找老師，也不用付老師交通費、餐飲費等費用，所以運用社會資源會將我們經費的成本整個降低，成本降低之後我們會有更多的錢去辦其他的活動，就會感覺到活動的豐富度就愈來愈多。」

（B）

（二） 缺乏專業人才

除了經費之外，人力也是鄉鎮圖書館經常遇到的難題，問題不僅僅是人員的不足而已，同時也包括專業人才的缺乏，導致圖書館的業務無法有效的推動。圖書館必須更有效的規劃有限的人力運用，包括協調圖書館外部其他單位的人力支援，同時在圖書館人事的安排上，更應該要回歸專業，提昇人員的素質。

「基本上圖書館內部的活動，以圖書館現在編制的人力還能應付。但是舉辦大型活動需要運用到相當多的資源，包括人力，經費資源，也包括社區民眾的一些資源，甚至於義工團體。這時候圖書館就是扮演中介者的角色，負責各項資源間的規劃與聯繫，並且監督活動的執行，而非由圖書館親自執行各項活動，這樣可以減輕圖書館人力運用上的負擔。」

（B）

「我認為館員的教育比經費不足的問題更重要，鄉鎮圖書館目前都歸屬於鄉鎮市公所之下，在相關資源的安排上仍屬於鄉鎮市公所管轄，我認為應該要回歸專業，圖書館需要多一點圖書館的專業人才，他們懂得如何去管理圖書館，專業人才的不足也是目前鄉鎮圖書館普遍面臨到的問題。閱讀的推廣並不是只有經費的支援就夠了，更重要的是人員素質的改變，如果相關人員對閱讀能有充分的認知，那在推廣上也會更有效益。」

（C）

（三） 社區與圖書館認知上的歧異

圖書館與社區的合作，對於社區總體營造工程有相當大的幫助。但是有時雙方在合作上產生的認知差異，就會造成合作過程的不順，導致合作的不愉快。

「有些社區對於社區總體營造的認知不同，在合作的過程中會比較現實，當圖書館推動的活動對他們有好處時，大家都會搶著要和圖書館合作。但是例如圖書館在推動文物典藏時，因為對社區沒有什麼好處，所以推動的過程就比較困難。另一方面就是大家一直強調文化這個區塊要和社區結合，但是社區原本並不屬於我們承辦的業務，圖書館業務有文化局承辦，社區則有社會局負責，有時候如果圖書館做的比較多，就會給人一種撈過界的感覺。」

（G）

面對認知上的差異，圖書館必須以時間慢慢和社區進行溝通，慢慢修正這些觀念上的差異。圖書館也必須瞭解自己的能力與優勢，掌握合作的重點，這樣才能有效發揮圖書館的長才。

「面對社區就是要慢慢來，有一些觀念需要慢慢去落實，圖書館也不必去抵觸社區文化，只是需要多花一點時間去改正他們的觀念。圖書館在和社區接觸的過程中應該要掌握兩個重點，第一個是圖書館與社區的合作應該僅限於鄉土文化的部分；第二是如何透過社區幫圖書館做宣傳與行銷。社區營造包含的項目太多，圖書館應該是要著重在鄉土文化的保

存，以鄉土文化爲主軸去和社區結合，不需要去涉及太多其他的議題。」
（G）

（四） 政治的介入

鄉鎮圖書館直接隸屬於各鄉鎮市公所管轄，地方首長握有圖書館人事與經費之控制權，因此地方首長對圖書館的重視程度會直接影響圖書館經營之成效，又目前鄉鎮首長均經由民主選舉產生，因此圖書館有時難免會受到惡質選舉文化之影鄉，如果有幸遇到重視圖書館發展的首長，願意給予圖書館充分支持，圖書館經營之成效必定蒸蒸日上。倘若遭遇不重視圖書館發展的首長，圖書館則難逃成為選舉酬庸之命運，對於圖書館之發展必定造成重大的阻礙。

「在基層經費與人員嚴重不足的公共圖書館，能靈活經營其策略是非常不容易，吾人要有似企業家開疆闢土的精神與毅力，當然，地方首長如不支持，一切免談！臺灣惡劣選舉文化政治力嚴重挫擊圖書館員的生態延續力，本館有幸！始終有緣遇到肯用心支持圖書館的首長。」
（F）

針對圖書館與主管單位或地方首長之相處，圖書館應該配合上級單位之相關計畫規劃活動，並可以視情況規劃讓地方首長參與，結合媒體之報導，爭取地方首長之認同。

「圖書館經營者本身較要有下列基本經營策略：1.以自己對圖書館所鍾愛情愫去規劃屬於地方文化特色及結合上級交辦計劃制定相關決策。2.如何讓地方首長及合作單位因圖書館所辦理的各項活動能親自參與且並能齊上新聞媒體版面，如此其他未能趕上參與圖書館活動的單位或個人，將是圖書館另一可相結合資源所在。」
（F）

第二節 社區人士訪談資料分析

本研究探討鄉鎮圖書館如何運用社區資源，與社區合作行銷圖書館與社區特色。因此不僅需要瞭解圖書館與社區合作之情形，更需要瞭解社區對於和圖書館合作之看法，包括圖書館與社區發展之關係、社區與圖書館合作之情形及社區在與圖書館合作過程中所遭遇的困難，以確實瞭解社區人士對於和圖書館合作真正的想法與需求，以做為鄉鎮圖書館尋求與社區合作時的參考。

一、 圖書館與社區發展之關係

鄉鎮圖書館經常自許為社區的資訊與生活資源中心，因此在瞭解社區如何與圖書館合作之前，希望能先瞭解社區人士對於圖書館參與社區發展建設之看法，探討在社區人士的心目中，圖書館應該具備哪些功能，並與圖書館的經營目標作比較，瞭解社區對圖書館的需求與期望。

（一） 鄉鎮圖書館參與社區之發展建設

鄉鎮圖書館積極尋求與社區合作，運用社區資源，其中一個很重要的原因即在於圖書館希望能藉由合作的過程，能夠進一步參與社區之發展，帶動社區文化、產業等各方面的提昇。從社區人士提供的意見中，可以發現圖書館不論軟、硬體，都能為社區的發展提供相當大的協助，尤其是在民眾精神層面的提昇上，甚至可以做為國家發展的指標。

「圖書館能夠參與社區發展的部分，最重要的一部分就是帶動閱讀風氣，這是責無旁貸的。第二個是能夠提昇社區的人文素質，在藝術、文化的融合方面，可以提供一個契機。第三點是圖書館要支持各個學校或學術單位，爲他們引介一些好的資訊，我認爲圖書館在這三項功能方面應該能夠積極一點。」

（H）

「深坑鄉立圖書館的館藏資源相當豐富，而且營運績效一直都有不錯的評價，圖書館館長和社區發展協會之間的互動十分良好。以萬順社區活動中心爲例，預計將來會和圖書館合作成立社區圖書室，在圖書的資源上，圖書館提供了相當多的協助。」

（I）

「我認爲圖書館應該要積極的參與社區的發展，因爲圖書館是一個國家或一個社區成長的指標。在愈先進的國家，圖書館的功能是愈強的。如果站在社區發展的角度，圖書館的角色是不可缺少，也是目前圖書館需要再加強的部分。」

（L）

（二） 圖書館在社區發展之過程中應該具備的功能

社區發展的項目包羅萬象，圖書館的能力有限，無法包山包海。在社區人士的想法中，圖書館在社區發展過程中，能夠更積極提供的服務包括：

1. 人文、精神層面的提昇

提昇民眾的精神層次一向是圖書館被期許能達到的功能，特別在鄉村地區，通常較缺乏藝文方面的資源，這是圖書館可以積極去引進的。此外，圖書館也可以做為民眾資訊交流的平台，提供社區成長的空間。

「在精神以及人文的部分，我認爲圖書館可以在這一方面扮演重要的角色。譬如說圖書館辦的藝文展，邀請藝術家到圖書館來舉辦展覽，等於是讓藝術下鄉；還有邀請一些在推動閱讀方面較有輕驗的人士來帶領故事媽媽。像這樣子的圖書館，在鄉裡面就扮演了一個很成功的角色。同時像我們學校的陶藝、園藝也有展出的機會，圖書館提供孩子一個成果分享的平台，也讓在地的人有一個資訊交流的管道，我覺得這就是圖書館應該扮演的角色。」

（H）

2. 提供休閒的場所與資源

近年來休閒的概念愈來愈受重視，有別於學術圖書館為了協助學術研究者而提供大量學術資源，鄉鎮圖書館服務的對象是一般大眾，休閒資源應該是鄉鎮圖書館可以積極發展的項目，鄉鎮圖書館本身也可以是一個很好休閒場所。

「以前大家都習慣將孩子帶到速食店或其他類似的場所，特別是在我們這種比較鄉村的地方。但是我認爲在現在這個時代，其實圖書館可以成爲一個很好的休閒場所。圖書館希望民眾能夠把圖書館當成一個好鄰居，甚至是當成自己的家一樣，親近圖書館的小朋友一定不會變壞。」

（K）

3. 運用圖書館資源協助社區發展

圖書館既然要積極的參與社區的發展建設，當然也必須強化與社區之間的互動，圖書館可以運用本身的資源提供給社區各式各樣的協助，由圖書館主動提供資源給社區，也能促進社區對圖書館的瞭解，所以圖書館應該更主動積極的與社區互動。

「以社區發展協會爲例，社區發展協會和圖書館都隸屬於鄉公所，雖然分別由不同科室管轄，如果社區方面需要圖書館的協助時，圖書館方面也都很樂意配合。如果圖書館有我們社區需要的資源，他會盡量的提供給我們運用。」

（I）

「圖書館可以透過他們的館藏資源來達到和社區互動的目的，新店市圖書館有『行動書車』，這也是可以在短時間內立即收到成效的工作。圖書館應該要思考他們有什麼資源或功能，可以讓社區來參與。」

（J）

「以現況來說，圖書館的角色可能比較淡。目前圖書館的功能，主要是提供一般民眾閱讀報章雜誌、查找資料。但是如果以長久的角度來看，圖書館的積極性可以再加強，比如社區資源中心。如果以一個資源中心的角色，對社區來講，包括研習、聯誼等各方面都可以由圖書館來掌握，這是從未來圖書館長久發展的角度來講，圖書館的功能應該朝這方面加以擴大。」

（L）

二、 社區與圖書館合作之情形

由社區人士的觀點來探討鄉鎮圖書館與社區合作之情形，瞭解社區與圖書館兩者相互配合之情況，同時藉由社區人士對社區之觀察，可以讓圖書館發現更多原先沒有察覺的事情。藉由傾聽社區人士之意見，協助鄉鎮圖書館更進一步認識社區。

（一） 社區與圖書館之相互配合

鄉鎮圖書館與社區的合作方式會根據合作單位的特質而有所不同，本研究訪談之社區人士包含三個不同性質之單位，茲分述如下：

1. 學校

學校一直都是鄉鎮圖書館最好的合作夥伴，特別是在閱讀推廣活動方面，兒童向來都是閱讀推廣活動最積極經營的族群，因此與學校合作便成為最好的合作方案。學校可以配合圖書館進行閱讀的推廣，例如發放閱讀護照。學校也是圖書館宣傳各項活動的好幫手，透過孩童，可以為圖書館吸引到更多的社區民眾。而圖書館資源的共享，不論是在館藏資源或是館舍空間上，都對學校有相當大的幫助。

「我們每一年固定舉辦師生作品成果展或特色展，提供孩子一個藝文的平台。非固定活動方面，譬如說有演講資訊時，圖書館會傳送至各個學校，鼓勵師生共同參加。第二點，在推動親子閱讀上，圖書館積極的運用工作坊，努力的去推廣，在週末假日也會有故事媽媽說故事的時段。此外我們在圖書館推出一個『滿天星閱讀計畫』，我們就帶著老師、學生進到圖書館，對他們進行導覽，教他們如何使用圖書館，這種就是屬於和課程結合的非固定式的合作。我們還有一個固定推廣的『樂讀護照』，這些都是我們和圖書館合作的方式。」

（H）

「第一個是資源的流通，圖書館的資源共享對我們來說很重要。圖書館能補足我們不足的地方。第二點是場地的共享，圖書館經常是我們學校的老師找尋資料，或者是學生上課的地點。另外比較特別的一點是我們學校的小朋友放學之後也都會到圖書館。在圖書館的活動方面，第一點是館長通常會將近期圖書館將舉辦的活動資訊給我們，我們會協助圖書館做宣傳，社區圖書館的活動，透過社區的學校宣傳，資訊只要一發佈出去，民眾的參與率都會很高。第二點是圖書館會經常舉辦講座、參訪，圖書館會主動發邀請函給我們，我們會利用老師的相關課程，把孩子帶到圖書館參加活動。」

（L）

2. 地方文史學會

新店市立圖書館為保存地方文化，因此成立新店市文史館，保存新店市具有價值之文物。新店市立圖書館也與臺北縣文史學會合作，由文史學會協助訓練圖書館之文史志工，負責文史館的導覽工作，同時文史學會也協助文史館規劃各項展覽主題，與圖書館共同為保存地方文化而努力。

「最主要是因爲圖書館底下設立了文史館，所以我們才有合作的機會，有配合過一些展覽的規劃，還有幫他們設計導覽地圖，當然還有志工的培訓。我們就帶著志工做田野調查，還有到一些社區的聚落做文史調查，

主要是分區域、分年度幫圖書館研究一些資料，然後再將這些資料規劃成主題展覽。」

（J）

3. 社區民眾團體

社區內還有許多團體是圖書館可以合作的對象，例如圖書館舉辦活動時，可以尋求社區發展協會甚至是社區巡守隊等單位的協助。而社區內的店家也是圖書館的一項重要資源，圖書館與店家合作，對於兩者的行銷宣傳都有相當大的幫助。

「就合作的情形來講，圖書室是未來會合作的部分，我們已經和圖書館達成協議，未來會由圖書館協助成立社區圖書室。至於目前的合作關係，包括研習班的師資、書籍的交換等。當圖書館辦一些大型活動的時候，我們都會應圖書館的要求提供適當的協助。圖書館有時候也會將一些活動的宣傳資料發送到我們社區，我們也會協助圖書館進行宣傳。」

（I）

「因爲壯圍鄉以農業爲主…圖書館沒有太多經費可以辦活動。所以只好多運用社區的資源，圖書館的認養制度就是在這種情況之下產生的。在尋找認養人的時候都會以熟識的朋友、店家或是地方上較有名望的人士爲主，經過圖書館的拜訪之後，他們通常都很樂意提供贊助。」

（K）

（二） 民眾對於圖書館的支持程度

透過社區人士來觀察民眾對於圖書館的支持程度，和圖書館自己觀察到的並不一定完全相同。有時候社區人士可以觀察到一些圖書館沒有發覺的現象，圖書館可以從中發現影響民眾支持度的關鍵因素，做為圖書館規劃活動的參考。

「就我們的瞭解，中年以上進圖書館的人數可以說是微乎其微，反而是一些學校體系的志工，他們比較願意進到圖書館。這樣讓人覺得學校是一個很重要的媒介，圖書館不要忽略了學校是一個重要的媒介。只要圖書館的活動適合學生參與，我們都會支持。我對於圖書館的認同感很高，但是期望也很高。我希望圖書館能夠更好，館長真的很用心在推動館務，如果要換人來做，可能沒有人可以做的比他更好，在我們的角度來講，我們很喜歡這樣的館長。」

（H）

「以圖書館的藝文研習班爲例，我自己本身也有參加過圖書館辦的電腦研習班，也是讓我受惠良多。我也經常鼓勵我們社區內的一些成員盡可能播時間去參加圖書館辦的藝文活動，因爲圖書館開設的課程也都很切合民眾的興趣和需求，師資水準也好，宣傳也很用心，所以圖書館的藝文研習班報名都相當踴躍。如果我們社區有什麼資源可以協助圖書館的活動的話，我們也會很樂意給予支持。」

（I）

「我覺得民眾對於圖書館活動的支持度還算不錯，過去我們學會和圖書館有配合辦過幾次活動，民眾對於這些活動的參與率還蠻高的，都很熱情的在參與活動，新店地區藝文風氣興盛的主因也是因爲很多人都願意投入，當然也就會展現出相對的成效。」

（J）

「我覺得支持程度很高，不過現在圖書館的功能，在我的感覺來看，社區內的民眾，對於圖書館的感覺和一般先進國家比起來還是有差距，民眾對於圖書館的觀念，還是侷限在使用面的部分，還沒有思考到精神層面。這也無所謂對錯的問題，而是我們社會目前整體環境的發展只有到這個程度，未來的發展性還很高。不過民眾對於圖書館的支持度真的很高，特別是在活動的參與率方面。」

（L）

（三） 圖書館可積極開發的社區資源

鄉鎮圖書館積極的運用社區資源，但是社區資源的發掘是非常困難的工作，且圖書館對於社區之環境並不一定能有全面的瞭解。因此透過社區人士的觀察與協助，可以幫助圖書館對於社區有更進一步的認識，進一步發掘到更多可用的社區資源。

「圖書館可以運用地區的特色，吸引一群人，使其成爲主流，讓居民對這個地區產生情感，透過這種方式來凝聚社區的共識，這樣以後圖書館要再推動什麼活動都不成問題。」

（H）

「我覺得圖書館應該要多到社區，和社區發展協會合作，多接觸民眾，讓民眾能夠真正瞭解圖書館。圖書館應該主動告訴民眾圖書館是怎樣的單位、圖書館在做些什麼、圖書館有什麼資源可以讓民眾來運用。你有行動圖書車，那爲什麼不辦行動展覽，巡迴各社區舉辦展覽，間接的也會影響到民眾對於圖書館的觀感，我相信這樣一定可以收到很大的效果。」

（J）

「我認爲如果以圖書館的角度，未來倒是可以把圖書館應用以及圖書館的館藏，和學校結合舉辦一個類似圖書館祭的活動，每年固定一段時間巡迴各學校。因爲小學生對於圖書館的需求和大學生不同，大學生要寫報告、論文一定要到圖書館，但是小學生對於圖書館並沒有那種迫切的需求，所以如果圖書館能夠和學校合作巡迴展出的話，應該是會有很大的幫助。」

（L）

（四） 與圖書館合作產生之效益

鄉鎮圖書館與社區的合作，除了為圖書館產生行銷的效益之外，必定也會為社區帶來一些影響，茲分述如下：

1. 藝文風氣的提昇

鄉鎮圖書館積極從事閱讀活動的推廣，最直接的影響就是帶動社區的閱讀風氣，提昇民眾的精神層次。

「讀書風氣真的提昇了，現在學生進圖書館的人數是我剛到這裡來的六倍，現在則是假日跟平常放學之後，都會有許多孩子到圖書館去，我們的努力已經逐漸可以看到成果了。」

（H）

2. 圖書館資源的共享

鄉鎮圖書館與社區合作，不僅是圖書館運用社區的資源，圖書館同時也在分享資源給社區，藉由圖書館資源的分享，也帶動了社區的發展。

「當我們在學校推動閱讀計畫時，圖書館也扮演了資訊提供者的角色，甚至是教學者。如果沒有這個場域的話，小孩子是沒辦法得到相關的知識的，也不會有使用圖書館的概念。就因爲有了圖書館，所以讓老師在教學時，可以發揮的更好，學生也可以更有效的學習。圖書館也成爲孩子另外一個正當的休閒場所。」

（H）

3. 提供民眾成長、學習的機會

而圖書館用心規劃的各項活動，提供民眾資訊交流的互動空間，透過活動的舉辦，提供民眾學習的機會，也能提昇社區的凝聚力，促進社區的成長。

「這對我們社區來說也是一種見習和磨練的機會，譬如圖書館會為研習班的成員舉辦成果展，也讓學員能夠展現出學習的成果，進一步得到大家的肯定，如果有缺點，也是一個改進的機會，這對民眾來說是有益的。」

（I）

「我認為我們所培訓的這些志工都進步很多，另一方面，他們也成為文史工作走進社區的一個很重要的種子，成為文史工作和社區之間一個很重要的溝通橋樑，進一步促成社區參與文史工作。」

（J）

三、 合作過程中遭遇之困難與圖書館仍需改善之處

鄉鎮圖書館在與社區合作的過程難免不盡完美，在社區人士的觀察中，鄉鎮圖書館仍然有許多需要改善的地方，茲分述如下：

（一） 資源不足

在合作的過程中，大部分社區人士也觀察到目前的鄉鎮圖書館普遍存在著資源不足的情況。沒有充足的經費和人力，對於圖書館各項服務的推展都會造成阻礙。

「圖書館館長是一個很認真的人，可是他並沒有得到足夠的資源，他可能想要做些什麼事，但是卻得不到支援。或者是說我們有一些建議，但是圖書館沒有能力達到我們的要求，可能是主管並不一定認同，所以圖書館也得不到足夠的資源。」

（H）

「我認為現在的圖書館很好，唯一美中不足的地方就是空間太小，現在館長已經將圖書館經營的很精緻、五臟俱全。但是如果能夠再多出 2、3 倍，甚至是 5 倍的空間，那所呈現出來的經營成果絕對和現在不一樣。有時候除了熱情之外，其實在相關的財力、人力及物力上，也要給予足夠的支持，不然圖書館的發揮空間實在有限。所以如果說還有什麼需要改善的話，那就是資源的挹注。」

（L）

「圖書館非常重要，而且現代圖書館的經營是非常多元化的，圖書館的空間可以提供非常多的用途，包括會議室可以做為鄉民討論事情的地方，圖書館也可以做為一個很好的休閒場所，所以我認為圖書館應該要多充

實設備。」

（K）

（二） 政治干預專業

惡質的選舉文化導致地方首長對於圖書館的漠視，更使圖書館成為選舉酬庸的場所，缺乏專業人才。種種的干預，澆熄了圖書館員的熱情，對於鄉鎮圖書館的發展造成重大的阻礙。

「人事的安排上，我覺得這也是一個阻礙，圖書館缺乏專業的人才，館長對於人事的安排並沒有決定權，而且上級單位不瞭解圖書館的功能，他們沒有圖書館的專業，所以不知道圖書能發揮多大的功能，這是他們最大的麻煩。這也是造成圖書館業務推動障礙的原因。」

（A）

「上級單位一定要給予充分的支持，現在圖書館常常飽受選舉文化的威脅，這是政治文化的現實，特別是在鄉村地區，上級主管單位不重視圖書館的發展，常常將圖書館當成酬庸的工具，可能一年就換二、三次館長，這對真正有熱忱想經營圖書館的人是一個很重大的打擊，這是一個很嚴重的問題，也是最實際最應該被重視的問題，這些問題不改善的話，國家也不會進步。」

（K）

（三） 活動的創新不足

社區人士普遍認為圖書館應該更積極、主動走入社區，在社區內推廣圖書館服務並與民眾互動。同時在活動的規劃上，必須要適應地方的文化，瞭解社區的需求，規劃具有特色的活動，如此才能吸引更多民眾參與圖書館活動，促進民眾對圖書館的認同。

「要讓進圖書館的人變多，當然就要去適應當地的文化，圖書館要去找出這樣的方式，不能套用都會區的模式，都會區的模式在鄉村是不會成功的，這個可能就是圖書館要認真去思考的。」

（H）

「因為圖書館本身的館藏資源十分的豐富，各類的書籍都有，如果可以的話，圖書館可以把比較熱門的書籍，用巡迴展覽的方式，在各個社區提供給民眾自由閱覽，這樣應該可以帶動一點閱讀風氣。而且只要圖書館願意，相信我們各社區發展協會或村長也都會很樂意配合，圖書館主動

出擊也是一種行銷圖書館的好機會，也可以更接近社區，瞭解社區的需求。」

（I）

「其實圖書館還可以做很多的東西，譬如說活動的創新，這方面的費用是不能節省的。在文史資源保存方面，有很多是我們這種社會團體沒辦法做到的，只有像圖書館這種公家單位才有辦法，圖書館應該要想辦法讓文史館的東西能夠進到圖書館裡面，例如文史館每次展覽，圖書館就可以編一個特輯，這個才是比較重要的。」

（J）

第三節 綜合討論

本節將綜合圖書館與社區人士的訪談內容，針對「鄉鎮圖書館行銷活動運作概況」、「鄉鎮圖書館對社區資源的運用程度」、「影響社區對圖書館支持程度之因素」和「鄉鎮圖書館運用社區資源行銷之瓶頸」四個部分來探討鄉鎮圖書館運用社區資源行銷之情形。

一、 鄉鎮圖書館行銷活動運作

（一） 行銷計畫

各館擬定推廣活動計畫之模式，大致上可以分為三種模式：

1. 按預算編列之年度計畫
2. 申請其他單位補助之計畫
3. 與其他單位協辦之活動計劃

按預算編列之年度計劃通常是每年固定舉辦之推廣活動。除了每年度固定的活動之外，圖書館也都會視情況爭取其他的補助經費來舉辦活動，例如深坑鄉立圖書館即爭取到行政院客委會之補助舉辦「深坑客家桐花祭」。此外，目前鄉鎮圖書館經常面臨經費不足之情形，面對這種情況，爭取與其他單位合作，例如壯圍鄉立圖書館，經常與社區內的各單位合作，藉由外界之協助舉辦圖書館利用教育或書展等相關活動，也是一種運作的方式。

（二） 人員培訓

在人員方面，除了需要有專人來負責各項活動的規劃之外。由於大部分鄉鎮圖書館員者不具有圖書資訊或行銷相關專業背景，因此在人員的訓練上更顯重要。倘若鄉鎮圖書館能夠自行辦理相關訓練，將對館員素質的提昇有相當大的幫助。但是目前多數鄉鎮圖書館受限於規模較小，無法自行辦理相關的培訓課程，因此由上級主管機關，如縣立圖書館或文化局等單位統一辦理相關課程，再由鄉鎮圖書館自行派員參加，是目前較常見的作法。

（三） 行銷策略

行銷策略的運用可以包含可行性評估、目標族群設定、行銷工具之應用與活動成效評鑑四個部分：

1. 評估活動可行性

鄉鎮圖書館在評估活動可行性時，多半還是憑藉著以往舉辦類似活動之經驗來評估是否要再辦理相關活動，此外圖書館也會觀察社會之流行趨勢來決定活動的型態，例如前幾年流行圍棋，圖書館就會舉辦圍棋研習班等活動，而近年來較強調閱讀的重要性，因此圖書館也積極的從事閱讀的推廣。

2. 設定目標族群

鄉鎮圖書館在辦理活動的過程中，因為活動的性質不同，難免需要設定不同的目標族群。但是在鄉鎮圖書館的經營愈來愈多元化的情況下，鄉鎮圖書館並不會只針對特定族群舉辦行銷活動，而是希望能藉由各種不同類型的活動，兼顧各種不同的族群，期望從幼兒到老年人，不分年齡層都能夠被圖書館所吸引。

3. 運用行銷工具

行銷工具的應用的成效會因各地區民情的不同而有所差異，例如當今在網路已經成為重要行銷管道同時，南澳鄉由於電腦與網路並不普及，因此在當地成效最好的行銷方式反而是透過館員與民眾之間的口耳相傳。而在行銷工具的運用上，海報、傳單、網路等方式都是各館最常使用的方式，此外與社區內的單位合作也是宣傳的重要方式，不論是學校、民意機關或是一般社區，都是可以協助圖書館行銷的管道。

4. 評鑑活動成效

活動成效的評估是判斷活動是否成功的重要步驟，活動的成效可能包含各種有形及無形的效益，因此也必須利用不同的方式來評估各項成效。鄉鎮圖書館在成效評估上，最常參考的指標就是參加活動的人數，這是最容易取得且顯著的指標。此外圖書館也會使用問卷，調查參與者對於活動的滿意度，並且藉由參與者的回饋，評估活動是否達成預期之目標，並根據參與者的建議，作為日後改善之參考。

二、 鄉鎮圖書館對社區資源的運用成效

鄉鎮圖書館在運用社區資源之前，必須對於社區內各項資源的分佈有一定程度的瞭解，如此才能充分的運用各項社區資源。過往的研究曾指出，鄉鎮圖書館對於社區資源的認識不足，對於社區中的公共問題也不甚敏感，導致鄉鎮圖書館無法充分的掌握各項資源的特性，成為鄉鎮圖書館

與社區合作的阻礙。

綜合本研究針對圖書館及社區人士的訪談分析，觀察圖書館對於社區資源的運用情形，由於本研究選定之圖書館，在經營績效上普遍受到好評，因此在社區資源的運用上均有一定的成效，各館對於和社區之間的合作關係也都有相當的信心。從社區人士的反應也可以發現，社區人士對於各圖書館運用社區資源之方式及成效，普遍抱持肯定的態度。由此可見，鄉鎮圖書館已經能夠有效的掌握社區資源的運用。

另一方面，雖然社區人士對於各鄉鎮圖書館運用社區資源的想法及方式表示讚賞，但是同時也都提出鄉鎮圖書館仍然可以再努力的地方，例如萬里鄉生態環境的運用、新店市文史資源的保存等議題。雖然其中有部分並非鄉鎮圖書館在短時間或憑藉一己之力可以完成，但是這也顯示社區人士對圖書館的高度期望，同時也代表圖書館仍然還有努力的空間。

三、 影響社區對圖書館支持程度之因素

綜合圖書館與社區人士訪談的內容，雙方對於社區民眾支持圖書館的程度大多抱持正面的看法．分析其中原因，可以發現影響民眾對圖書館支持程度的因素包括：

（一） 與圖書館合作為社區帶來的效益

鄉鎮圖書館運用社區資源之目的並不只是為了行銷圖書館，同時也可以推廣社區之特色，當社區認為與圖書館合作也可以為社區帶來正面的效益時，社區自然會對於圖書館的各項活動表達支持，甚至願意主動提供資源給予圖書館運用。

（二） 圖書館資源的改善

以往的鄉鎮圖書館常常會給人有老舊、冷冰冰的感覺，自然無法吸引民眾。現今許多圖書館都努力在進行空間、館藏等資源的改善，例如萬里鄉立圖書館，在進行空間改善之後，重新設計館舍空間，在館內規劃觀海區，配合館藏資源的改善，成功建立新形象，不僅讓社區民眾重新走入圖書館，甚至成功吸引許多外地讀者慕名而來；同樣的情形也發生在南澳鄉立圖書館，南澳鄉立圖書館運用當地原住民文化之特色重新改造圖書館空間，並且積極蒐集原住民資料，規劃主題館藏，使原本以兒童為利用圖書館主要族群的圖書館，也成功吸引到其他不同年齡層的使用者。

（三） 活動規劃的創新與用心

活動的創新性與主辦者的用心程度是活動是否能吸引民眾參與的重點。圖書館在辦理活動時，只需要多注意一些細節，都可以讓活動更順利。圖書館的活動必須常保創新，有創意的特色活動才能吸引大眾的目光。而且臺灣民眾大多講究人情，特別是在鄉村地區，只要館長或館員用心經營圖書館與社區之間的關係，大多能夠得到民眾的認同。

四、 鄉鎮圖書館運用社區資源行銷之瓶頸

綜合圖書館與社區人士的意見，兩者共同指出目前鄉鎮圖書館主要面對的困境包括：

（一） 資源不足

鄉鎮圖書館資源不足的情況不僅僅是在經費方面，在人力的編制上也讓鄉鎮圖書館的經營面臨嚴峻的挑戰，鄉鎮圖書館的經營者空有熱情與想法，但卻得不到充份的支持，令人感到不勝唏噓。

（二） 政治干預專業

鄉鎮圖書館受鄉鎮市公所管轄，地方首長對於圖書館的功能不一定有充分的瞭解，甚至漠視圖書館的經營，不僅不給圖書館經費上的支持，甚至將圖書館當成選舉酬庸的工具，隨自己的喜好安插人事，嚴重打擊有心經營圖書館人士的熱情，造成圖書館業務推動的障礙。

上述兩項是圖書館與社區人士共同提及的經營瓶頸，此外圖書館也提到鄉鎮圖書館與社區認知上的差異，對於鄉鎮圖書館尋求與社區的合作也是一項阻礙。當兩者對於社區總體營造的理念產生差距，社區往往以利益為主要考量，造成雙方在合作上的不順利，這種情況對於鄉鎮圖書館也是極難處理的問題。

另一方面，社區人士則提及圖書館的行動力及活動創新不足的問題，雖然鄉鎮圖書館現在一再強調要跨出圖書館，主動走入社區。但是在社區人士的觀察中，圖書館在這方面的行動力仍有待加強。社區人士認為圖書館應該要再加強與社區內各單位的合作，讓民眾對於圖書館的資源有更進一步的認識。此外在活動的規劃上，應該與社區特色更緊密的結合，惟有更具創意的活動，才能吸引民眾的目光。

第六章 結論與建議

本研究之目的在探討鄉鎮圖書館運用社區資源行銷的方式及成效，藉由個案研究與訪談法，針對在經營績效普遍受到好評的鄉鎮圖書館進行研究，根據研究結果歸納出鄉鎮圖書館如何透過與社區的合作，達到行銷圖書館之目的。最後針對研究問題提出回應，並為鄉鎮圖書館在社區資源的運用上提出建議，以做為未來鄉鎮圖書館經營之參考。

第一節 結論

一、 鄉鎮圖書館如何發掘社區資源並尋求合作

社區資源的發掘在圖書館運用社區資源的過程中，是相對較困難的工作，圖書館的發掘社區資源的過程中必須掌握三項重點：

（一） 深入瞭解社區環境，充分運用社區之特色

圖書館要建立經營特色，必須先對社區之環境有全面的瞭解，圖書館要知道可以在哪裡取得適當的社區資源，並且依據社區之特色來擬定圖書館的經營策略。以深坑鄉立圖書館為例，館長在進入圖書館工作之前，曾經擔任清潔隊長、社區發展協會幹部等工作，因此對於深坑鄉整體的環境有一定程度的瞭解，所以在擔任圖書館館長的期間，規劃了如「深坑四寶文化節」、「深坑客家桐花祭」等特色活動，成功結合社區資源，創造圖書館之經營特色，此外萬里鄉立圖書館館長，巧妙利用自然環境，進行館舍空間改善，營造圖書館高品質的閱讀氛圍，同時也符合萬里地區觀光休閒的特色。

（二） 主動出擊經營公共關係，加強與社區的互動

現代的圖書館不能只是被動的等待讀者前來利用圖書館，而應該積極的走入社區擴展公共關係，特別是在強調社區資源運用的經營型態之下，社區資源運用的成效考驗著圖書館人脈的建立及公共關係的經營。以壯圍鄉立圖書館為例，由於圖書館經費相當缺乏，因此圖書館的營運需要仰賴大量社區資源的支持，館長平時即經常協助社區內各項活動的進行，努力建立人脈關係，當圖書館需要協助時，自然可以得到社區的支援。

（三） 圖書館與社區的合作必須建立在互利的基礎之上

鄉鎮圖書館必須抱持著互利共生的概念尋求與社區之間的合作，讓圖書館與社區在合作的過程中能夠互蒙其利。資源有限，社區本身也需要資源的挹注才能持續的發展，因此圖書館在利用社區資源的同時，也必須思考能提供什麼資源給予社區，在行銷圖書館的同時，也能將社區的特色對外行銷，讓圖書館與社區的合作能形成雙贏的局面，如此的合作模式才能永續發展。

二、 鄉鎮圖書館可運用之社區資源類型

社區資源的種類包羅萬象，不僅會因為各地區發展型態的差異而有不同的資源，各鄉鎮圖書館也會因應各自的經營策略而對社區資源有不同的運用方式。總括而言，社區資源的類型大致上可以分為物質(財力、空間...)和非物質資源（組織、技術...)。根據研究結果，可以進一步將鄉鎮圖書館運用的社區資源類型分為下列數種：

（一） 文化資源

因為各地區發展型態的不同，因此產生不同的風土民情，因此文化資源是鄉鎮圖書館發展自我經營特色的重要依據，例如深坑鄉有著名的老街與豆腐文化，新店市的藝文風氣盛行，南澳鄉則是以原住民文化為主。

（二） 機構資源

機構資源包含的範圍很廣，舉凡企業組織、政府機構、民間社團乃至於社區內的商家都是鄉鎮圖書館可以運用的資源。鄉鎮圖書館普遍面臨經費不足的窘境，因此尋求各機關的支持成為必要的經營方式之一，例如深坑鄉立圖書館在臺北縣政府的補助下舉辦「四寶文化節」活動，新店市立圖書館有企業捐贈的行動書車，萬里鄉和宜蘭市立圖書館與鄰近學校的密切合作，壯圍鄉立圖書館與社區內各單位合作舉辦活動等，都是鄉鎮圖書館運用機構資源的佐證。

（三） 人力資源

鄉鎮圖書館的規模普遍不大，因此除了經費的問題之外，人力編制的不足常常也是阻礙圖書館發展的原因，鄉鎮圖書館在社區人力資源的運用上，通常是以志工的形式運作，組織社區內的熱心人士成為圖書館的志工團隊，例如新店市立圖書館有文化、文史與推廣三種志工團隊共計 80 餘

人，成為圖書館推廣館務的重要幫手。

（四） 自然資源

各地的自然環境也是鄉鎮圖書館可以積極運用的資源，一般而言，鄉鎮圖書館在運用自然資源時，大多將自然資源與休閒、觀光的概念相結合，例如萬里鄉立圖書館利用圖書館座落於海岸邊的特性，在圖書館內規劃觀海區，在館內營造休閒的氛圍，深坑鄉立圖書館則利用鄉內多條登山步道，舉辦古道逍遙遊等活動，帶領民眾認識深坑鄉的自然特色，均能成功吸引民眾的關注。

三、 鄉鎮圖書館運用社區資源產生之效益

運用社區資源分別為圖書館及社區帶來許多的效益，對圖書館而言，運用社區資源為圖書館行銷所帶來的效益包括：

（一） 閱讀人口的成長

行銷圖書館的目的就是希望能夠吸引更多的讀者前來使用圖書館，因此進館人數與借閱率的提昇是圖書館舉辦各項行銷活動最希望能夠見到的效益。由訪談的內容分析可以得知，只要圖書館用心於活動的規劃與執行，不僅能夠有效刺激借閱率，同時也能夠吸引到更多不同年齡層的讀者進入圖書館。

（二） 建立圖書館之經營特色

鄉鎮圖書館運用社區內各項特色資源，圖書館與地方文化結合，舉辦特色活動，不僅可以成功行銷圖書館與社區，同時也可以建立圖書館的經營特色，例如深坑鄉立圖書館每年固定舉辦「深坑四寶文化節」，成為深坑當地的特色；南澳鄉立圖書館蒐藏原住民資料，成為圖書館的特色館藏，也成為從事原住民研究的重要資源。

（三） 提昇圖書館的能見度，增加民眾對圖書館的認同感

圖書館結合社區資源行銷，可以凝聚民眾的社區意識，進一步促進民眾對於圖書館的認同，圖書館可以像民眾的家一樣親切，更可以是地方的重要的地標。

與圖書館合作為社區帶來的效益則包括：

（一） 提昇社區藝文風氣

鄉鎮圖書館積極的從事閱讀活動的推廣，舉辦藝文展覽等活動，例如新店市立圖書館定期舉辦各項展覽；萬里鄉立圖書館與鄰近學校合作推廣閱讀，這些活動不僅豐富了民眾的心靈，也提昇了社區的藝文風氣。

（二） 提供民眾成長、學習的機會

圖書館舉辦的各項活動，如研習班、講座等，都提供了民眾另一個成長、學習的機會。而圖書館作為社區的生活資訊中心，提供民眾一個資源交流的空間，也成為社區裡重要的學習場域。

（三） 提昇社區能見度，帶動社區發展

鄉鎮圖書館與社區合作的過程，同時也是在推廣社區的特色，社區獲得行銷本身特色的機會，也進一步提昇社區之能見度。圖書館與社區內之商家結合可以為社區帶來經濟效益，將圖書館的資源運用在社區內，等於是幫社區注入一股活水，帶動社區的發展。

四、 鄉鎮圖書館運用社區資源行銷之困境

綜合圖書館與社區人士的意見，可以歸納目前鄉鎮圖書館營運，主要面臨的困境包括：

（一） 資源缺乏

受限於大環境經濟的不景氣，鄉鎮圖書館普遍存在資源不足的情形，圖書館經費的不足，讓圖書館無法大刀闊斧的進行大規模的改造；人力的缺乏，影響到圖書館舉辦活動的效益；館舍空間的限制，使圖書館的功能無法有效發揮。

（二） 圖書館與社區認知上的歧異

鄉鎮圖書館與社區在認知上的差距包含對社區總體營造認知的不同、對圖書館功能認知的差異等。對於社區總體營造認知的差距，使得社

區在合作的過程中較為現實，若對於社區沒有直接利益的話，往往造成合作上的不順利。另一方面，對於圖書館功能認知上的差異，使民眾往往只注重圖書館表面的功能，對於圖書館提昇心靈層次的功能並重視，甚至不表認同，造成圖書館服務推動上的阻礙。

（三） 政治干預專業

鄉鎮圖書館直接受到鄉鎮市公所之管轄，地方首長對於鄉鎮圖書館之經營有絕對的權力，因此地方首長對於圖書館的重視程度會直接影響到圖書館的經營成效。倘若首長不重視圖書館的發展，則圖書館容易受到惡質選舉文化的影響，淪落為選舉酬庸之工具，此舉將嚴重打擊圖書館經營者之熱情，對於鄉鎮圖書館的經營造成嚴重阻礙。

（四） 圖書館活動創新性與行動力不足

雖然從圖書館人員訪談的內容中，可以發現目前的鄉鎮圖書館十分強調走入社區，要加強與社區之互動。但是從社區人士提供之意見中，我們可以知道圖書館在這方面仍然有許多仍待加強的空間，在活動的創新上，圖書館可以再加強與社區特色的結合，在行動力上，圖書館應該要再加強與社區內各單位的合作，例如與學校、村里合作舉辦巡迴展覽，將圖書館的資源真正帶入社區供民眾利用。在地方文史資料的保存上，圖書館應該更重視相關資料的蒐集、研究、整理，真正使寶貴的文史資源成為圖書館館藏的一部分，而非只是舉辦形式上的展覽而已。

五、 鄉鎮圖書館面對困境的因應之道

（一） 圖書館應該扮演資源整合者的角色

鄉鎮圖書館受限於規模，無法有充足的經費與人力，在資源不足的情況下，圖書館可以扮演資源整合者的角色。在辦理活動時，圖書館不一定要當主辦者，而是與其他單位合作，由圖書館承辦或協辦。圖書館在活動的過程中，負責各項社區資源間溝通、整合的工作。藉由社區在經費與人力上的支援，減輕圖書館的負擔。

（二） 適應社區文化，加強與社區的互動

鄉鎮圖書館面對與社區之間認知上的歧異，應該多花時間慢慢與社區進行溝通，圖書館不需要去抵觸社區的文化，反而應該適應社區獨特的文

化，規劃合適的行銷方式。另一方面，鄉鎮圖書館在與社區合作的過程中，也要思考如何做才能讓雙方的合作達到雙贏的目標，進而爭取社區對圖書館的認同。

（三） 提昇地方首長對圖書館的關注

面對上級單位漠視鄉鎮圖書館功能的情況，圖書館應該盡力爭取地方首長的認同。首先圖書館可以配合上級單位的相關計畫進行決策，其次在活動的設計上，可以規劃讓地方首長共同參與圖書館所舉辦的活動，並邀請媒體採訪，增加首長與圖書館活動的曝光率，讓圖書館經營的成功成為首長的政績，藉此吸引上級單位對圖書館的關注。鄉鎮市公所也是社區機構資源的一種，圖書館在合作的過程中仍然要思考如何讓雙方在合作的過程中能互蒙其利，才能順利的合作。

第二節 建議

本節針對鄉鎮圖書館運用社區資源之方式及營運之困境提出以下五項建議：

一、 改革鄉鎮圖書館組織體制，讓圖書館經營回歸專業

目前鄉鎮圖書館直接隸屬於鄉鎮市公所管轄，縣市文化局或縣市級圖書館只具有輔導鄉鎮圖書館經營的功能，真正攸關鄉鎮圖書館經營成效的經費及人事大權均由鄉鎮市公所掌握。在這樣的情況下，鄉鎮圖書館的經營便容易受到地方選舉文化的影響，造成圖書館的功能無法發揮。面對這種情況，最有效的方法即是從體制上進行改革，例如鄉鎮圖書館直接歸屬於文化局管理，以確保能由專業人士領導鄉鎮圖書館的發展，使鄉鎮圖書館館務的運作能有依循的準則。

二、 有關單位應持續關注鄉鎮圖書館的發展，提供適當協助

行政院文建會於民國 92 年推動之「公共圖書館空間及營運改善計畫」，著實收到良好之成效，多數鄉鎮圖書館在計畫的協助之下，皆重現生機，呈現出嶄新的面貌。今日許多鄉鎮圖書館能夠成功轉型，積極與社區合作，帶動地方產業發展，成為地方之生活資源中心，「公共圖書館空間及營運改善計畫」可說是居功厥偉。但是只有一個「公共圖書館空間及營運改善計畫」是不夠的，比起一次性大量經費的補助，鄉鎮圖書館更需要的是相關單位的持續關注，特別是位於偏遠鄉村地區的鄉鎮圖書館，在極度缺乏資源的狀況下，只有經費的補助是不夠的，它們還需要有專業的協助。因此有關單位若能對於鄉鎮圖書館的經營問題持續提供專業方面的支持，對於鄉鎮圖書館的營運將有莫大的幫助。

三、 鄉鎮圖書館應確立自身的使命，扮演好應有的角色

鄉鎮圖書館也是社區的一份子，在社區總體營造的過程中也不能缺席，應該積極參與社區的發展建設，但是社區總體營造包含的範圍相當廣大，圖書館應該認清自己在社區中應該扮演的角色，提供適當的服務。社區資訊或資源中心是圖書館應該積極扮演的角色，而資料的蒐集與整理更是圖書館的專長，社區的文化是社區最寶貴的資產，鄉鎮圖書館身為公部門的一份子，同時具備資料典藏的功能，在社區文史資料的保存上比任何

其他的單位或團體都更具正當性。鄉鎮圖書館應該掌握與社區合作的重點，在相關的議題上應該抱持著當仁不讓、捨我其誰的態度，扮演好自身應該扮演的角色。

四、 建立資料庫，整合社區資源

社區資源的運用考驗著鄉鎮圖書館社區公共關係的經營，人脈的建立攸關鄉鎮圖書館運用社區資源的成效，關係的建立固然重要，但是之後的經營更是不可忽視，因此圖書館必須建立社區資源資料庫，整合各項資源。不僅僅是人脈資源，包括文史資源，如文物、藝術作品等硬體資料，也應該整合成為社區資源資料庫的內容。如此一來，對圖書館而言，不論是在社區公共關係的經營或是資源的尋找上，都有相當大的幫助。

五、 強化專業人員培訓，切合實際需求

目前鄉鎮圖書館的從業人員，大多不具圖書資訊相關的專業背景，以本研究訪問的六所鄉鎮圖書館為例，各館的館長均非由具圖書館經營專業背景的人士出任。鄉鎮圖書館的經營需要相當的熱忱，由不具圖書館經營專業背景的人士經營鄉鎮圖書館並非不適合，但是上級單位甚至於教育界都應該重視鄉鎮圖書館員的培訓問題，如何為具有熱忱的鄉鎮圖書館從業人員提供適當的培訓及進修管道，強化他們的專業素養，是值得圖書館界正視的問題。

第三節 後續研究建議

一、 鄉鎮圖書館營運輔導計畫之成效調查

近年來政府推動了許多與鄉鎮圖書館相關的輔導計畫，例如「公共圖書館空間及營運改善計畫」等，我們可以感受到鄉鎮圖書館產生的蛻變，但是在這些計畫的協助之下，對鄉鎮圖書館究竟造成多大的影響，產生了多少成效，更是值得深入探討的議題。期望可以藉由相關的調查，瞭解各項計畫之優缺點，探討鄉鎮圖書館真正的需求，進而提供鄉鎮圖書館最適當之協助。

二、 鄉鎮圖書館人力資源之研究

目前鄉鎮圖書館之管理者，大多不具備圖書資訊相關專業背景，即便是如此，許多鄉鎮圖書館仍然有相當好之經營績效，其中之成功因素值得探討。我們可以從中瞭解圖書資訊專業知識對於鄉鎮圖書館經營之幫助，並瞭解鄉鎮圖書館從業人員對於圖書館管理專業知識的需求，作為圖書資訊教育之參考。

參考書目

一、 中文部分

（一） 專書

1. Louis E. Boone & David Kurtz 著；高中等合譯。行銷學（Contemporary Marketing, Plus）。臺北：五南，民 88 年。
2. 中國圖書館學會。圖書館事業發展白皮書。臺北市：中國圖書館學會，民 89 年。
3. 司徒達賢。非營利組織的經營管理。臺北市：天下遠見，民 88 年。
4. 余佩玲主編。文化、學習、生活：10 個鄉鎮圖書館轉型生活學習中心的真實故事。臺北市：文建會，民 95 年。
5. 吳秀蘭。我國大學圖書館網路化線上資訊檢索服務行銷策略之探討。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 86 年。
6. 李建興。運用社會資源協助社區發展可行途徑之研究。臺北市：中華民國社區發展研究訓練中心，民 83 年。
7. 李惠卿。從行銷理念探討輔仁大學人文科學圖書館參考資訊服務。輔仁大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 87 年。
8. 沈寶環。鄉鎮書館的理論與實務。臺北市：臺灣書局，民 78 年。
9. 周惠蓮。我國公共圖書館參與社區總體營造理念研究。輔仁大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 91 年。
10. 林彥君。行銷概念應用於我國公共圖書館之探討。臺北：漢美，民 81 年。
11. 林美玉。鄉鎮圖書館運用社區資源之研究：以苗栗縣三灣鄉立圖書館為例。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 93 年。
12. 林書廷。鄉鎮圖書館結合社區總體營造之研究。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 95 年。
13. 翁毓秀。如何發掘與運用社區（社會）資源。臺北市：中華民國社區發展研究訓練中心，民 76 年。
14. 國立臺中圖書館。大地書情：公共圖書館的蛻變。臺中市：臺中圖書館，民 93。
15. 國立臺中圖書館。公共圖書館空間及營運改善計畫成效評估及讀者滿意度調查研究。臺中市：臺中圖書館，民 95。
16. 國立臺中圖書館。鄉鎮圖書館工作二十講。臺中市：臺中圖書館，民 93。
17. 國立臺中圖書館。臺灣公共圖書館的新世紀特展：樂讀理想國-Taiwan is a Book Country。臺中市：臺中圖書館，民 96 年。
18. 國立臺中圖書館編。公共圖書館行銷經營。臺中市：臺中圖書館，民

94 年。
19. 國立臺中圖書館編。公共圖書館空間及營運改善計畫作業手冊。臺中市：臺中圖書館，民 92 年。
20. 國立臺中圖書館編。公共圖書館創新經營。臺中市：臺中圖書館，民 96 年。
21. 國家圖書館。臺灣地區營運績優公共圖書館。臺北市：國家圖書館，民 93 年。
22. 張琳雅。讀者對臺南市立圖書館行銷之滿意度研究-以兒童服務為例。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 93 年。
23. 張瑜倩。以博物館行銷觀點探討博物館形象建立。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 91 年。
24. 莊馥瑄。圖書館品牌經營策略之研究-以臺北市立圖書館為例。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 91 年。
25. 許嫦卿。非政府組織公益行銷策略運用之研究。南華大學非營利事業管理研究所，碩士論文，民 94 年。
26. 許璧珍。圖書館推廣業務概論。臺北市：學生，民 79。
27. 郭美蘭。讀者對國立臺灣師範大學圖書館行銷滿意度之調查研究。國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，碩士論文，民 91 年。
28. 陳英梅。高雄市立圖書館公共價值與策略規劃研究。國立中山大學公共事務管理研究所，碩士論文，民 91 年。
29. 傅篤誠。非營利事業行銷管理。嘉義市：中華非營利組織管理學會，民 92 年。
30. 黃深勳等著。行銷概論。臺北縣：空中大學，民 87 年。
31. 黃慶源。非營利組織行銷研究－以國立科學工藝博物館為例。國立中山大學公共事務管理研究所，碩士論文，民 85 年。
32. 楊東震。非營利事業行銷。臺北縣：新文京開發，民 94 年。
33. 臺北市立圖書館。臺北市立圖書館五十年史述。臺北市：臺北市立圖書館，民 91。
34. 趙義隆等著。行銷概論。臺北縣：空中大學，民 93 年。
35. 劉怡君。大學圖書館館員對圖書館行銷策略態度之研究。輔仁大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 95 年。
36. 劉莉萱。臺灣鄉鎮市區圖書館行銷現況與館員行銷態度調查。（輔仁大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 96 年）。
37. 藍家正。非營利組織事件行銷實務研究－以法鼓山活動為例。國立政治大學經營管理碩士學程，碩士論文，民 95 年。

（二） 期刊論文

1. 王怡棻。「最美麗的圖書館：北市圖北投分館、埔里鎮立圖書館」。遠見雜誌 254 期（民 96 年 8 月）：174-177。
2. 王明鳳。「行銷在非營利組織的運用之探討」。社區發展季刊 115 期（民

95 年 9 月)：131-140。
3. 王淑卿。「公共圖書館經營之行銷策略」。在公共圖書館行銷經營，國立臺中圖書館編（臺中市：臺中圖書館，民國 94 年)，頁 38。
4. 史久莉。「淺談大學圖書館的行銷工作」。圖書館管理學報 3 期(民 86 年 6 月)：89-98。
5. 江逸之。「最會行銷借書：大甲鎮立圖書館」，遠見雜誌 254 期（民 96 年 8 月)：178-179。
6. 利啟正。「推廣活動的魅力:在公共圖書館的應用」。書府 16 期（民 84 年 6 月）：74-78。
7. 吳敏萱。「愛鄉！讀鄉！：公共圖書館推動閱讀計畫活動網站介紹」。國家圖書館館訊 89 期（民 90 年 8 月）：38-39。
8. 呂春嬌。「結合社區資源提升公共圖書館服務品質」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 6 卷 1 期（民 88 年 9 月)：30-41。
9. 李宜容。「公共圖書館服務行銷問題之探討」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 6 卷 2 期(民 88 年 12 月)：22-35。
10. 李欣如。「宜蘭市圖書館：小而美小而強」。書香遠傳 32 期（民 95 年 1 月)：30-33。
11. 李欣如。「長治鄉圖書館：彈奏生活美學交響樂」。書香遠傳 38 期（民 95 年 7 月)：30-33。
12. 李欣如。「圖書館產業經－南部篇：圖書館分眾化秀出地方風情」。書香遠傳 42 期（民 95 年 11 月)：22-25。
13. 周倩如。「公共圖書館推廣活動融入國民小學課程初探」。臺北市立圖書館館訊 23 卷 4 期（民 95 年 6 月）：1-15。
14. 林文睿。「從行銷的角度悉論公共圖書館經營的利基」。臺北市立圖書館館訊 16 卷 3 期(民 88 年 3 月)：21-29。
15. 林明志。「大甲圖書館：地方文化重鎮」。書香遠傳 32 期（民 95 年 1 月)：26-29。
16. 林明志。「圖書館產業經－中部篇：地方特色產業與圖書館裡應外合」。書香遠傳 42 期（民 95 年 11 月)：18-21。
17. 林珊如。「二十一世紀大學圖書館：行銷服務時代的來臨」。大學圖書館 1 卷 1 期（民國 86 年 1 月)。
18. 林素甘。「從非營利機構行銷觀點談圖書館行銷」。臺北市立圖書館館訊 17 卷 4 期(民 89 年 6 月)：55-70。
19. 林勝義。「鄉鎮圖書館如何運用社會資源」。社教雙月刊 29 期（民 78 年 1 月)：58-60。
20. 林麗芳。「圖書館的推廣服務與社區資源學習中心」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 6 卷 2 期（民 88 年 12 月）：36-41。
21. 苗惠芬。「公共圖書館的行銷觀」，臺北市立圖書館館訊 9 卷 4 期（民 81 年 6 月）：18-20。
22. 梁伶君。「大學生看圖書館行銷」。國立成功大學圖書館館刊 4 期（民 88 年 10 月)：103-109。

23. 莊道明。「以顧客為導向的圖書館行銷」。教育部圖書館事業委員會會訊 47 期（民 92 年 12 月）：3-5。
24. 許淑卿。「長治圖書館與社區資源運用」，文化生活 37 期（民 93 年 7 月）：6-8。
25. 郭麗玲。「行銷理論在圖書館的應用」。社教雙月刊 87 期（民 87 年 10 月）：24-33。
26. 郭麗玲。「圖書館行銷管理模式」。圖書館學與資訊科學 23 卷 2 期（民 86 年 10 月）：82-99。
27. 陳光榮、呂慈恩。「二十一世紀行銷服務的新趨勢：以圖書館為例」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 8：2(民 91 年 6 月)：21-35。
28. 陳光榮、呂慈恩。「從企業社會責任觀點談圖書館行銷」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 7 卷 2 期(民 90 年 12 月)：17-28。
29. 陳光榮、杜陳文隆。「圖書館應加強行銷策略之應用」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 5 卷 4 期（民 88 年 6 月）：14-25。
30. 陳光榮、洪慧書。「知識經濟時代下的圖書館行銷」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 8 卷 3 期（民 91 年）：13-25。
31. 陳光榮、劉鈺貞。「由行銷觀點談圖書館服務品質之提昇」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 8 卷 1 期（民 91 年 3 月）：17-28。
32. 陳佳君。「建構館員資訊服務新視野：圖書館之社區營造思維」。圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集，中興大學，民 92 年 12 月，頁 57-62。
33. 陳冠年。「公共圖書館行銷觀念之辨」。中國圖書館學會會報 70 期(民 92 年 6 月)：109-129。
34. 陳勝雄。「淺論圖書館利用教育（Library Tour）在圖書館行銷（Library Marketing）中的應用」。東海大學圖書館館訊 4 期（民 91 年 1 月）：20-31。
35. 陳微麗。「淺談創新時代的圖書館行銷」。臺灣大學醫學院分館館訊 52 期（民 90 年 3 月）：1-2。
36. 陸宛蘋。「非營利組織之定義與角色」，社區發展季刊 85 期（民 88 年 3 月）：31。
37. 章以鼎。「談圖書館推廣服務」。臺北市立圖書館館訊 2 卷 1 期（民 73 年 9 月）：11-14。
38. 程良雄。「圖書館推廣服務的原則與實務」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 5 卷 1 期（民 87 年 9 月）：18-29。
39. 童敏惠。「從大學圖書館的利用教育活動看公共圖書館推廣活動的規劃」。臺北市立圖書館館訊 23 卷 4 期（民 95 年 6 月）：16-27。
40. 辜曼蓉。「讀者資訊尋求行為與以讀者為中心的圖書館行銷」。書府 20 期（民國 88 年 6 月）：81-111。
41. 馮國卿。「電子行銷時代圖書館資訊服務的新典範」。資訊傳播與圖書館 4 卷 4 期(民 87 年 6 月)：68-76。
42. 黃碧珠。「圖書館行銷」。中華民國圖書館學會會訊 131 期（民 92 年

12 月)：18-20。
43. 黃慧娟。「圖書館與檔案館行銷之比較」。檔案與微縮 73 期（民 93 年夏)：28-32。
44. 楊美華。「我國圖書館事業近十年發展的回顧與前瞻」。臺灣圖書館管理季刊 2 卷 4 期（民 95 年 10 月）：10-24。
45. 溫仁助。「公共圖書館服務行銷之研究」，臺北市立圖書館館訊 13 卷 1 期（民 84 年 9 月）：88-90。
46. 劉小芳。「公共圖書館中行銷、角色設定與館藏發展三者之間的關係」。臺北市立圖書館館訊 14 卷 3 期(民 86 年 3 月)：64-74。
47. 劉弘煌。「社區資源的開拓、整合與分配」。社區發展季刊 89 期（民 89 年 3 月)：35-52。
48. 鄭吉男。「談圖書館推廣服務」。社教雙月刊 7 期（民 74 年 5 月）：21-25。
49. 謝寶煖。「行銷圖書館與資訊服務」。圖書與資訊學刊 27 期(民 87 年 11 月)：40-54。
50. 嚴鼎忠。「社區資源與公共圖書館經營」。臺北市立圖書館館訊 11 卷 4 期（民 86 年 6 月)：11-20。

（三） 網路資源

1. 國立臺中圖書館。「公共圖書館統計系統」。＜http://publibstat.lib.nctu.edu.tw/stat/showStat.aspx＞(2007 年 8 月 22 日)。
2. 國立臺中圖書館。「公共圖書館資訊服務網」。＜http://plisnet.ntl.gov.tw/index.asp＞（2007 年 9 月 10 日)。
3. 國立臺中圖書館。「國立臺中圖書館」。＜http://www.ntl.gov.tw/＞(2007 年 7 月 4 日)。
4. 深坑鄉立圖書館。「深坑鄉立圖書館」。＜http://www.wretch.cc/blog/shenkenglib＞（2007 年 8 月 12 日)。
5. 新店市立圖書館。「新店市立圖書館」。＜http://library.sindian.gov.tw/tw/library.asp＞（2007 年 8 月 10 日)。
6. 臺北縣立圖書館。「臺北縣公共圖書館資訊網」。＜http://lib.tphcc.gov.tw/index.asp＞（2007 年 7 月 20 日)。
7. 臺北縣政府新聞處。「新店、萬里獲 96 北縣圖書館評量特優」。＜http://www.info.tpc.gov.tw/web/News?command=showDetail&postId=151020&groupId=9144＞（2007 年 8 月 5 日)。

二、 英文部分

（一）專書

1. Barker, Robert L. The Social Work Dictionary, 2nd ed. National Association of Social Workers Publication, 1991.
2. Fisher, Patricia H. and Pride, Marseille M. Blueprint for Library Marketing Plan: A Guide to Help You Survive and Thrive. Chicago: American Library Association, 2006.
3. Hanna, Patricia B. People Make it Happen: the Possibilities of Outreach in Every Phase of Public Library Service. Hanna Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1978.
4. Hart, Keith. Putting Marketing Ideas into Action. London: Library Association Publishing, 1999.
5. Kotler, Philip and Andreasen, Alan R. Strategic Marketing for Nonprofit Organizations. 5th ed. N.J.: Prentice Hall, 1996.
6. Rados, David L. Marketing for Nonprofit Organizations. 2nd ed. London: Auburn House,1996.
7. Walters, Suzanne. Library Marketing That Works!. N.Y.: Neal-Schuman Publishers, Inc, 2004.
8. Weingand, Darlene E. Future-Driven Library Marketing. Chicago: American Library Association, 1998.
9. Weingand, Darlene E. Marketing/Planning Library and Information Service. Colorado: Libraries Unlimited, 1987.
10. Woodward, Jeannette. Creating the Customer-Driven Library: Building on the Bookstore Model. Chicago: American Library Association, 2005.

（二）期刊論文

1. Adeyoyin, Samuel O., “Strategic planning for marketing library services” Library Management 26:8/9 (2005):494-507.
2. Dragon, Andrea C. “Marketing and the Public Library,” Public Library Quarterly 4 (Winter 1983):37-46.
3. Gupta, Dinesh K. and Jambheker, Ashok, “What is Marketing in Libraries? Concepts, Orientations, and Practices,” Information Outlook 6:11(Nov. 2002):24-30.
4. Halverson, Kathleen and Plotas, Jean, “Creating and Capitalizing on the Town/Gown Relationship: An Academic Library and a Public Library form a Community Partnership,” The Journal of Academic Librarianship 32:6 (Nov. 2006):624-629.
5. Hilyard, Nann B. “Community Partnerships,” Public Libraries 43:3 (May 2004):147-152.
6. Lifer, Evan St. “Creating effective marketing strategies” Library Journal 126:6 (Apr. 2001):62.
7. Lin, Chih-feng P. “Marketing Management of Information Agency–form Viewpoints of Consumptive Culture.”in Proceedings of International Conference on Public Library Management and Service Trends, Taipei 24 October 2007, edited by Taipei Public Library, 2007.
8. Sass, Rivkah K. “Marketing the worth of your library” Library Journal 127:11 (Jun. 2001):37-38.

9. Warnaby, Gary and Finney, Jill. “Creating customer value in the not-for-profit sector: A case study of the British Library,” International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing 10(Aug 2005):187-191.
10. Will, Barbara H. “The public library as community crisis center” Library Journal 126:20 (Dec. 2001):75-77.

（三）網路資源

1. Leisner, Tony. “Should Libraries Engage in Marketing?”61st IFLA General Conference, Conference Proceedings, 20-25 August 1995, <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-leit.htm> (13 Oct. 2007).

附錄一

「社區資源應用於鄉鎮圖書館行銷之研究」圖書館訪談綱要

第一部分 圖書館行銷活動運作之情況

1. 貴館是否有針對推廣活動擬定年度計畫？
2. 貴館是否有專人負責各項活動的行銷推廣工作？
3. 貴館是否有針對館員進行有關行銷觀念的教育與培訓？
4. 貴館如何擬定行銷策略？（可行性評估？目標族群設定？計畫執行？行銷工具？評鑑成效？）

第二部分 圖書館應用社區資源行銷之情形

5. 貴館如何將社區資源運用在圖書館的行銷工作上？
6. 貴館如何發掘可運用之社區資源？
7. 貴館如何尋求與其他單位進行合作？
8. 社區內之民眾或團體對於圖書館各項活動之支持程度如何？
9. 社區資源的運用對貴館及社區所產生的效益為何？

第三部分 圖書館行銷過程中所面臨之困難與因應之道

10. 貴館與社區結合進行行銷活動時曾面臨哪些困境？
11. 貴館面對行銷上的瓶頸，如何突破？
12. 就貴館豐富的經驗，對於社區資源應用於鄉鎮圖書館的行銷上，是否還有其他寶貴的建議或看法？

附錄二

「社區資源應用於鄉鎮圖書館行銷之研究」社區成員訪談綱要

第一部分 圖書館與社區發展之關係

1. 您認為圖書館是否應積極參與社區之發展建設？
2. 圖書館在社區發展的過程中可以扮演什麼角色？

第二部分 社區與圖書館合作之情形

3. 貴單位如何與圖書館進行合作？
4. 圖書館如何配合貴單位之活動？
5. 您認為社區內之民眾對於圖書館各項活動之支持程度如何？
6. 圖書館是否充分運用社區內之各項資源？
7. 與圖書館合作為貴單位所帶來的效益為何？

第三部分 與圖書館合作過程中所面臨之困難與因應之道

8. 您認為在與社區合作的過程中，圖書館有何需要改善之處？
9. 圖書館應該如何改善，以因應社區之需求？
10. 就您豐富的經驗，對於鄉鎮圖書館與社區資源的應用，是否有其他寶貴的建議或看法？